株式会社　樫の木

苦情に対する措置の概要

令和８年４月１日

１　(1)苦情等の受付

苦情等の円滑、円満な解決を図るため、株式会社樫の木の下に、次の組織を置く。

各事業所は、苦情相談担当者を設置する。

・グループホーム眺海の苦情相談担当者は管理者とする。
・デイサービス眺海の苦情相談担当者は管理者とする。
・デイホーム眺海の苦情相談担当者は施設長とする。
・訪問介護眺海の苦情相談担当者は管理者とする。
・多機能施設樫の木の苦情相談担当者は管理者とする。
・居宅介護支援事業所樫の木の苦情相談担当者は管理者とする。

コンフォート樫の木

・定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所の苦情相談担当者は管理者とする。
・訪問看護事業所の苦情相談担当者は管理者とする。
・通所介護事業所の苦情相談担当者は管理者とする。
・有料老人ホームの苦情相談担当者は施設長とする。

苦情相談担当者は、利用者や家族等からの苦情等を随時受け付ける。また、苦情相談担当者の不在時には他の全ての社員が受け付けることができる。その場合、速やかに苦情相談担当者に連絡し、状況を正確に報告する。

(2)苦情解決責任者

苦情解決責任者は、苦情等の内容を確認し、必要に応じて苦情相談委員会を招集し、苦情等の直接の原因の調査・分析を行い、解決策が適正か検討する。

苦情等によっては、苦情解決責任者や第三者委員による当事者や関係者への事実確認の調査を行うことがある。

苦情解決責任者(必要に応じて第三者委員の立ち合いのもと)は、申出人との話し合いによる原因報告、解決策の提示により苦情解決を行う。

苦情解決責任者が、即時に申出人の要望で、連絡を行う必要がある場合もあり得る。

(3)第三者委員

法人は、苦情等を客観的に解決するために第三者委員を置く。第三者委員は信頼性を有するものから、苦情相談解決責任者が選考、委嘱する。第三者委員は、中立、公正の確保のために２名以上とする。

苦情等の内容の確認、事業所・申出人への助言、話し合いへの立ち合い、話し合い結

果や改善事項の書面での記録の確認、苦情解決責任者からの苦情等に係る事案の改善状況の報告聴取、苦情等の直接受け付け、苦情等の受け付けの事業所への連絡を担当する。(但し、申出人の希望や苦情解決責任者が必要と認める苦情等以外については、第三者委員への苦情等に関する報告は、年2回7月と1月に定期的に報告することとする。)

(4)苦情等の記録、報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実行あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

記録については、苦情等に関する記録は苦情相談担当者が苦情等受け付けから解決までの経過と結果について「苦情受付・経過記録書」に記録する。その記録は 5 年間保存しなければならない。

(5)苦情相談委員会の設置

法人は、苦情相談委員会を設置し、苦情等に関する調査や解決策の検討を行います。委員会の構成は、苦情解決責任者、各事業所の管理者等（苦情相談担当者のほか、必要に応じた社員）で構成し、毎月開催する。

また、事業所は、苦情となる前の適切な対応が求められる。苦情相談委員会は、「苦情等」になる前に適切な対応が求められる。委員会は、「苦情等」として挙がる前の段階に解決できる取り組みとして、職員から苦情になる可能性のある事案について報告を義務付けるとともに、家族等の面会時や応対時において、サービスの提供が適切であるかを確認するとともに、家族等からの意見を聴取するため、年1回、家族アンケート等を実施し、施設サービスに関する評価や意見を調査する。

(6)各事業所の苦情等体制

各事業所の苦情等に関する窓口については、重要事項説明書の掲示のほかに、苦情対応一覧のとおりとし、これも掲示する。

(7)苦情解決結果の公表

利用者・家族等によるサービスの選択や事業所によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、「事業報告書」に掲載、また、各事業所へ掲示し、公表する。

2、事業者段階で解決できない案件については、保険者や国保連合会、都道府県社会福祉協議会に設置される運営適正化委員会を紹介するなど、必要な情報提供を行う。なお、公的機関における苦情処理窓口は以下に記載。

①酒田市高齢者支援課（受付時間　午前８時３０分～午後５時１５分）

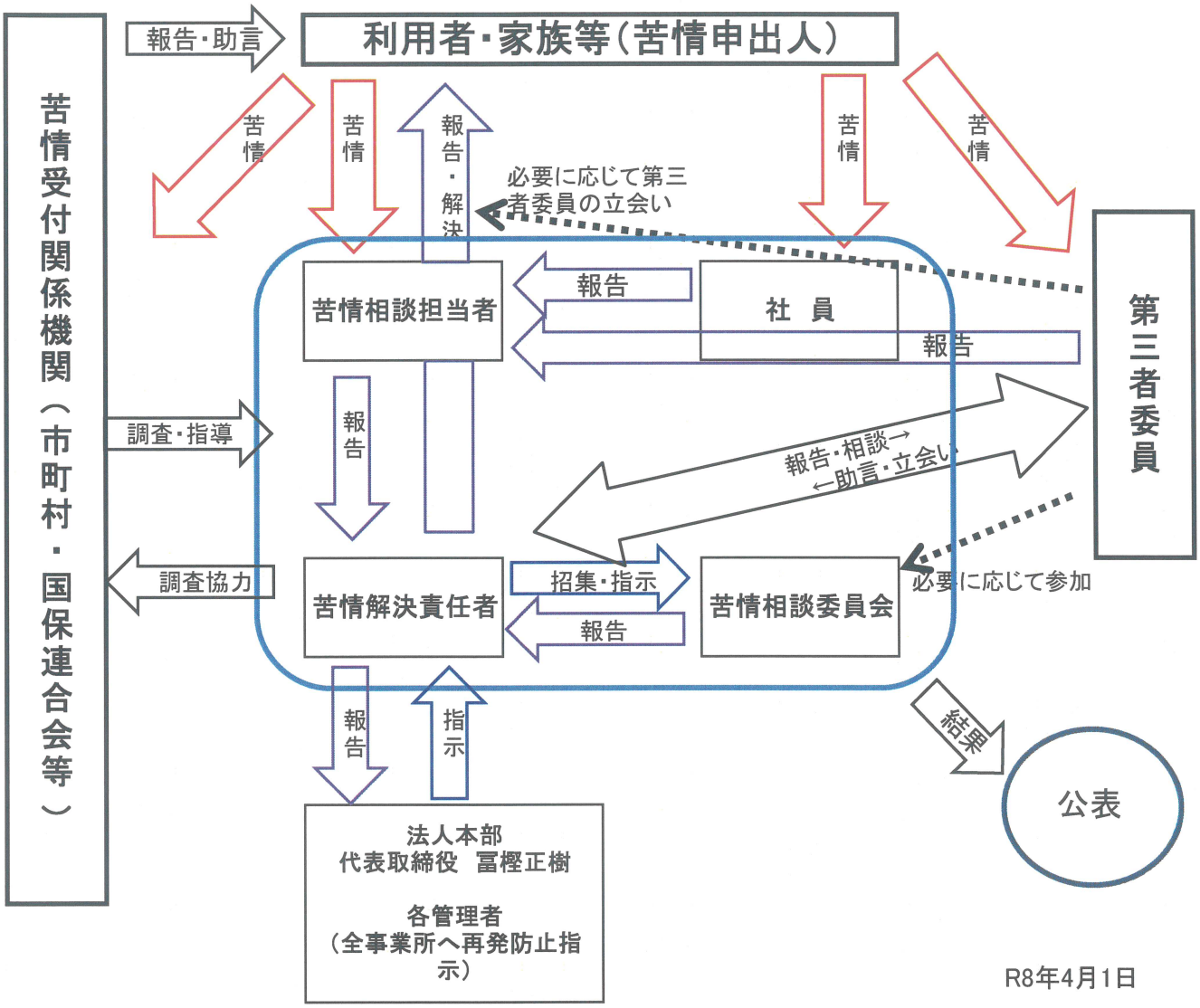
（ＴＥＬ）０２３４－２６－５３６３　（ＦＡＸ）０２３４－２６－５７９６

②山形県国民健康保険団体連合会（受付時間　午前９時００分～午後４時００分）

（ＴＥＬ）０２３７－８７－８００６　（ＦＡＸ）０２３７－８３－３３５４

苦情対応の流れ

別紙1



R8年4月1日

苦情相談マニュアル

株式会社 樫 の 木

H２２年４月１日施行
H28 年７月１日改訂・施行
H３１年４月１日改訂・施行
R2 年４月１日改定・施行
R３年４月１日改定・施行
R4年４月１日改定・施行
R5 年４月１日改定・施行
R5 年 10 月１日改定・施行
R7年　４月１日改定・施行
R8年　４月１日改定・施行

株式会社　樫の木

苦情相談マニュアル

このマニュアルにおける「苦情」とは、

・社員が提供した介護・看護及び支援相談等に対する不満、またはサービスを利用する側に何らかの不都合、不利益などが生じる事柄に対する訴え等を「苦情」という。

・日常的に社員が提供する介護・看護及び支援相談等のサービスにより対応・解決している「要望・希望・諸相談」においても適切な対応を行い、記録に残す必要がある。このような「要望・希望・諸相談」に対する対応のあとに「苦情」として現れる事案もある。

・送迎サービス中などの、公用車運転中に、全くの他者からの「苦情」もある。

１、基本的な心構え

苦情相談申出人(以下、「申出人」という。)からの苦情・相談(以下、苦情等という)に対応する際には、苦情相談担当者その他社員は、次の事項に留意すること。

・申出人のプライバシー保護のため、個室の使用と苦情相談担当者のほか、社員１名が立ち会う等、複数の社員で受け付け、正確・迅速・丁寧を心掛け、誠意をもって対応すること。

・申出人の訴えを途中で遮ったり、否定しないで最後まで聴き、訴えが分からないときは、適宜質問し、的確な把握をするためにメモをとったり、復唱する等の対応を行う。

・社員個人の価値観を捨て、申出人に対し先入観をもったり、勝手な思い込みにより訴えを誘導しない。

・専門的な立場や知識で申出人を言い負かすことはしない。高圧的にならず、指示説教的な態度はとらない。

・申出人が興奮している場合は、反論や説得は逆効果となるので場所を移したり、別の社員を同席させる。

・不快な思いをさせるきっかけになったことについては、謝罪し、不当な要求等については即答しない。

・分からないことは曖昧に答えず自分だけで判断できない場合は、期限を明確にして後日に回答する旨約束するなど誠意をもって対応する。中途半端な説明は相手を満足させず、不信感を募らせるだけである。

・苦情等の内容の中には、制度の理解不足や誤解もある。一通り話を伺ったうえで、説明が必要な時は専門用語をできるだけ避ける。

・議論、言い訳、弁解、責任転嫁は禁物である。
・事実確認を十分に行い、事実に基づいて対応する。特に認知症や精神疾患等から事実と異なる話も十分に想定されるが、事実関係を把握することは極めて重要であるので、受容的態度で聴くように努める。
・対応する社員は感情的にならず、常に冷静で、出来ること出来ないことをはっきりと伝え、過大な期待は抱かせない。
・申出人やその関係者の秘密を守り、苦情等の対応の透明性と説明責任を確保する。
・電話による苦情等の訴えの場合も基本的に上記に基づく対応とするが、訴えの内容、氏名、住所、連絡先、当事者との続柄等を苦情受付・経過記録書に記録し、必要に応じて速やかに連絡する、直接面談の機会を設ける等の対応をすることもある。

2、苦情等対応の体制

(1)苦情等の受付

苦情等の円滑、円満な解決を図るため、株式会社樫の木の下に、次の組織を置く。
各事業所は、苦情相談担当者を設置する。担当者については、苦情対応一覧の通りとする。

苦情相談担当者は、利用者や家族等からの苦情等を随時受け付ける。また、苦情相談担当者の不在時には他の全ての社員が受け付けることができる。その場合、速やかに苦情相談担当者に連絡し、状況を正確に報告する。

苦情等の受付に際し、受け付けた苦情相談担当者、社員は、次の事項を「苦情受付・経過記録書」に記録し、その内容について申出人に確認する(この際は必ず2名以上の社員で対応すること)。電話受け付けは、この限りではないが、復唱する、折り返しの電話連絡の有無など、正確性を確保する。

①苦情等の内容、要望、希望等(何が、いつ、どこで、誰が、どのように)
②第三者委員への報告の要否
③話し合い時の第三者委員の立ち合い

ただし、申出人に対し、第三者委員への報告に関して、定期的に第三者委員へ苦情等の発生状況を報告すること、苦情解決責任者の判断により必要に応じて第三者委員へ報告・助言を求めることが出来ることを伝える。

苦情相談担当者は、当日のうちに、受け付けた苦情等を「苦情・相談対応の流れ」に基づき、苦情解決責任者へ報告する。

(2)苦情解決責任者

苦情解決責任者は、苦情等の内容を確認し、必要に応じて苦情相談委員会を招集し、苦情等の直接の原因の調査・分析を行い、解決策が適正か検討する。

苦情等によっては、苦情解決責任者や第三者委員による当事者や関係者への事実確認の調査を行うことがある。

苦情解決責任者(必要に応じて第三者委員の立ち合いのもと)は、申出人との話し合いによる原因報告、解決策の提示により苦情解決を行う。

苦情解決責任者が、即時に申出人の要望で、連絡を行う必要がある場合もあり得る。

(3)第三者委員

法人は、苦情等を客観的に解決するために第三者委員を置く。第三者委員は信頼性を有するものから、苦情相談解決責任者が選考、委嘱する。第三者委員は、中立、公正の確保のために3名とする。

苦情等の内容の確認、事業所・申出人への助言、話し合いへの立ち合い、話し合い結果や改善事項の書面での記録の確認、苦情解決責任者からの苦情等に係る事案の改善状況の報告聴取、苦情等の直接受け付け、苦情等の受け付けの事業所への連絡を担当する。(但し、申出人の希望や苦情解決責任者が必要と認める苦情等以外については、第三者委員への苦情等に関する報告は、年 2 回7月と1月に定期的に報告することとする。)

(4)苦情等の記録、報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実行あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

記録については、苦情等に関する記録は苦情相談担当者が苦情等受け付けから解決までの経過と結果について「苦情受付・経過記録書」に記録する。その記録は 5 年間保存しなければならない。

(5)苦情相談委員会の設置

法人は、苦情相談委員会を設置し、苦情等に関する調査や解決策の検討を行います。委員会の構成は、苦情解決責任者、各事業所の管理者等（苦情相談担当者のほか、必要に応じた社員）で構成し、毎月開催する。

また、事業所は、苦情となる前の適切な対応が求められる。苦情相談委員会は、「苦情等」になる前に適切な対応が求められる。委員会は、「苦情等」として挙がる前の段階に解決できる取り組みとして、職員から苦情になる可能性のある事案について報告を義務付けるとともに、家族等の面会時や応対時において、サービスの提供が適切であるかを確認するとともに、家族等からの意見を聴取するため、年1回、家族アンケート等を実施し、施設サービスに関する評価や意見を調査する。

(6)各事業所の苦情等体制

各事業所の苦情等に関する窓口については、重要事項説明書の掲示のほかに、苦情対応一覧のとおりとし、これも掲示する。

(7)苦情解決結果の公表

利用者・家族等によるサービスの選択や事業所によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、「事業報告書」に掲載、また、各事業所へ掲示し、公表する。

3、苦情・受け付け記録用式

苦情等に関する記録については「苦情受付・経過記録書」を使用すること。
記録の際には、様式の項目に基づき、具体的な内容で詳細に記録すること。

4、事業者段階で解決できない案件については、都道府県社会福祉協議会に設置される運営適正化委員会を紹介するなど、必要な情報提供を行う。

以上

株式会社 樫 の 木

苦情対応一覧

令和８年４月１日

事業所名	株式会社　樫の木 ※各事業所名を記載
苦情相談担当者 （職・氏名）	各事業所の管理者　○○　○○
苦情解決責任者 （職・氏名）	代表取締役　冨樫　正樹
苦情対応に関する 委員会の名称	株式会社　樫の木　苦情相談委員会
上記委員会の構成	グループホーム眺海　管理者　髙橋　利美子 デイホーム・デイサービス眺海　管理者　池田　凡 訪問介護事業所　眺海　管理者　遠田　梨花 多機能施設　樫の木　管理者　尾形　明 居宅介護支援事業所樫の木　管理者　元木　仁 コンフォート樫の木 住宅型有料老人ホーム　施設長　吉村　俊徳 定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所　管理者　吉村　俊徳 訪問看護事業所　管理者　阿部　かほり 通所介護事業所　管理者　吉村　俊徳
第三者委員 および連絡先	日下部　哲太郎 〒999-6821 酒田市山寺字宅地 160　℡0234(62)2342 今田　武 〒999-6821 酒田市山寺字欠之上 102　℡0234(62)2108 田村　敬子 〒999-6821 酒田市山寺字宅地 109 の 3　℡0234(62)2132

株式会社 樫 の 木

苦情受付・経過記録

事業所名　デイサービス眺海

受付者

受付日	令和　年　月　日	発生月日	令和　年　月　日	受付No	
記入日	令和　年　月　日	苦情の発生場所			

申出人	氏名 フリガナ		住所	〒 TEL
	利用者との関係			

申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入

苦情の内容	
備考	

申出人の要望	□　話を聴いてほしい　□　教えてほしい　□　回答が欲しい □　改めてほしい　□　その他（　　）
申出人への確認	第三者委員への報告の要否　□　要　□　否 確認者
	話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否　□　要　□　否 確認者

想定原因	
対応経過	
解決策	
結果	