

苦情対応指針

有限会社ひかりスタッフ

代表取締役社長 齊藤 弥生

当社は、利用者様およびご家族様から寄せられるご意見・ご要望・苦情を、介護サービスの質の向上および信頼関係の構築に欠かせない重要な情報であると認識しております。

介護保険法および関係法令を遵守し、以下の方針に基づき、誠実かつ迅速に対応いたします。

1. 基本方針

- ・すべての苦情に対し、利用者様の尊厳と権利を尊重し、公平・公正な立場で誠実に対応します。
 - ・「即時対応」を鉄則とし、発生または申し出があった際は速やかに対応を開始し、二次被害を防止します。
 - ・利用者様およびご家族様のお気持ちに配慮し、専門用語を避けた分かりやすい説明と真摯な対応に努めます。
-

2. 苦情受付・相談窓口体制

苦情は、各事業所の全従業員、苦情受付担当者、または管理者が受け付けます。

(1) 社内苦情相談窓口

苦情解決責任者：齊藤弥生

受付時間：月曜日～金曜日（9:30～17:00）

電話番号：047-706-2640

3. 対応手順

① 受付および記録

苦情受付票に詳細を記録し、直ちに管理者へ報告します。

② 事実関係の確認

先入観を持たず、「いつ・どこで・誰が・何を」したかについて客観的な調査を行います。

③ 是正措置の実施

必要に応じた改善対応を迅速に行い、調査に時間を要する場合は経過および見通しを適切に説明します。

④ 再発防止の徹底

職員会議等を通じて事例を共有し、再発防止策を全職員で実行します。

4. 個人情報の保護および記録の管理

苦情対応に際して取得した個人情報は、法令および当社の個人情報保護方針に基づき厳重に管理し、目的外使用はいたしません。

また、相談者や事実確認に協力した方への不利益な取扱いは一切行いません。

苦情受付票および関連記録は、対応完結後 5 年間保管し、適切に管理します。

5. 第三者的機関との連携

当社では第三者委員の設置は行っておりませんが、苦情の内容に応じて、千葉県運営適正化委員会等の第三者的機関へ相談・助言を求める体制を整えております。

また、当社での解決が困難な場合や利用者様の申し出がある場合は、市川市役所等の行政機関と連携し、適切な解決に努めます。

6. カスタマーハラスメントへの対応

利用者様およびご家族様からのご意見・苦情には誠実に対応いたしますが、暴言・威圧・過度な要求・人格否定・長時間拘束等、職員の尊厳や安全を損なう行為については、カスタマーハラスメントとして組織的に対応します。

カスタマーハラスメントが認められる場合は、

- ・複数職員での対応
- ・管理者による対応への切替
- ・記録および事業所内共有
- ・顧問弁護士および関係機関への相談

等の措置を講じ、職員の安全確保と適切なサービス提供の維持に努めます。

7. 継続的改善

寄せられた苦情および対応内容を定期的に分析し、業務体制やサービスの質の継続的な向上に活用します。

附則

本指針は、令和 7 年 4 月 10 日より施行する。

【苦情・相談の発生】フローチャート

