

苦情対応に関する指針



株式会社マウントバード

令和8年1月1日より実施

第1章 総則

（目的）

第1条 この指針は、株式会社マウントバード（以下「当社」という。）が運営する施設ならびに事業所（以下「施設」という。）が、社会福祉法第82条に規定される「社会福祉事業の経営者による苦情の解決」ならびに介護保険法「人員、設備及び運営に関する基準」に規定される「苦情解決」に係る規定に準じ、自らが支援を提供する高齢者（以下「入居者等」という。）とその家族等からの苦情・相談の適切な対応に努めるとともに、施設が提供する支援・介護の検証・改善、入居者等の満足感の向上、不適切ケアと虐待の防止、権利擁護の取り組みの強化等、施設が提供する支援・介護の質の向上に寄与するものであると考える。

また、苦情・相談を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で対応を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や社会的信頼、適正性の確保を図ることを目的とする。

（職員の定義）

第2条 この指針において「職員」とは、当社が運営する施設等に勤務するすべての者（派遣職員、臨時職員等も含む）をいい、直接支援・介護を提供しない者（役員、事務職員等）も含まれる。

（対象とする苦情）

第3条 この指針において「苦情」とは、職員が支援等を行う入居者等に対して行う、次の各号の行為及び各号に準ずることをいう。

（1） 職員の接遇に関すること

職員の言葉遣いや態度（高圧的・非礼・横柄等）、対応が悪い、不快な気持ちになる身だしなみ、相談したことを先延ばしにしている等

（2） 支援・介護の質や量等に関すること

提供されている支援・介護方法に不満がある、食事の内容に不満がある、入浴回数に不満がある、訪問（利用）時間を減らされてしまった等

（3） 説明・情報提供に関すること

契約時や契約・重要事項説明書の内容変更時、介護計画書の説明時、サービス担当者会議・ケアカンファレンス開催時に聞いていた（文書等での説明含む）内容と違う支援・介護や、説明なく支援・介護の内容や施設利用におけるルールが変わった等

（4） 費用（負担金）に関すること

契約時や契約・重要事項説明書の変更時に聞いていない（文書等での説明もない）費用を請求された等

（5） 事故やケガ、物損被害・損害等に関すること

支援・介護の提供中にケガをしたが謝罪も説明もない、職員が破損したものを弁償してくれ等

（6） 不適切ケア、虐待等の権利侵害に関すること

職員による不適切ケアや虐待があった、個人情報について承諾なく親族に伝えられた等

(7) その他

当社の運営や推進している事業等への苦情、介護保険法改正・介護報酬改定ならびに関連法令の改正等による法令・基準等の不満や苦情

(苦情の申し立てができる者の範囲)

第4条 苦情の申し立てができる者（以下「苦情申出人」という。）は次の各号に該当する者とする。

- (1) 当社が運営する施設を現に利用しているか、過去に利用したことのある入居者等
- (2) 前号の者の身元引受人として施設に届け出ている者又は成年後見人
- (3) 苦情申出人から委任を受けた苦情申出代理人

(苦情・相談に対する基本方針)

第5条 苦情申出人からの苦情・相談を真摯に受け止め、迅速かつ丁寧な対応を行うことで、入居者等及び身元引受人（家族等）の理解と信頼を得ることを目指す。

また、入居者等及び身元引受人（家族等）からの苦情・相談等の原因分析・再発防止を通じて、支援・介護の質の向上ならびに業務の改善に活かす。

2 苦情申出人からの苦情等に対応する際には、本指針第9条に規定する苦情受付担当者ならびにその他職員は、次の事項に留意する。

- (1) 苦情申出人のプライバシーの保護のため、苦情・相談の受付は個室を使用する。
ただし、その際は、苦情受付担当者の他、職員1名が立会う等、複数の職員で受付を行うこと。

- (2) 苦情申出人を長く待たさず、正確・迅速・丁寧な対応を心掛けること。
- (3) 当事者にとって適切かつ効果的な対応は何かを考え、誠意をもって対応すること。
- (4) 最後まで苦情申出人の話を聞き、途中で遮らないこと。
- (5) 苦情申出人の言い分をすぐに否定しないこと。

言い分がわからないときは、適宜、質問し、抱えている問題や不満な点を記録しながら、正確に把握すること。

- (6) 苦情申出人に対して先入観を持ったり、勝手な思い込み等により、話を誘導しないこと。

- (7) 専門的な立場や知識で相手（苦情申出人）を言い負かすことはしないこと。

高圧的にならず、指示・説教的な態度はとらないこと。

- (8) 苦情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、休憩を入れる、受付場所を移す、他の職員に参加してもらう等すること。

- (9) たらいまわしをしないこと。

- (10) 不当な要求等には、毅然とした態度で対応し、受付時には決して要求を飲まないこと（苦情解決責任者と相談し返答する旨等を伝える）。

- (11) わからないことに対して曖昧に答えないこと。

自分だけで判断できない問題の場合は、期限を明確にして後日回答する旨約束する等、誠意を持って対応すること。中途半端な説明等は相手を満足させず、不信感を募らせるだけである。

- (12) 苦情内容の中には、制度の理解不足や誤解もある。一通り話を伺ったうえで、説明が必要な場合は、専門用語はできるだけ避け、説明を行うこと。

- (13) 議論、言い訳、弁解、責任転嫁は禁物である。
- (14) 事実確認を十分に行い、事実に基づいて対応すること。
特に、認知症や精神疾患等の状態から、事実と異なる話し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努めること。
- (15) できること、できないことをはっきりと伝え、過大な期待は抱かせないこと。
- (16) 苦情申出人や関係者の秘密を守ること。
- (17) 電話による苦情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記録し、必要に応じて速やかに直接面談の機会を設けるなどの対応をすること。

第2章 当社の苦情対応体制に関する事項

（苦情対応責任者）

第6条 本指針による苦情対応の責任主体を明確にするため、施設ごとに苦情解決責任者を置く。

- 2 苦情解決責任者は、本部長ならびに当該施設を管理監督する部長の職にある者（以下「事業部長」という。）とする。

（苦情対応責任者の責務）

第7条 苦情解決責任者は、苦情の受付・解決等の責任者として、本指針等に従って次条に定める職務を行い、苦情申出人からの苦情等の解決が円滑・迅速に遂行できるよう努めるものとする。

- 2 苦情解決責任者は、当該施設の職員と協働し、苦情申出人からの苦情・相談等の原因分析・再発防止を通じて、支援・介護の質ならびに入居者等の満足感の向上、不適切ケアと虐待の防止、業務の改善等に努めるものとする。

（苦情解決責任者の職務）

第8条 苦情解決責任者の職務は、次の通りとする。

- (1) 本指針第9条に規定する苦情受付担当者又は苦情申出人からの苦情を受け付ける。
- (2) 苦情の内容から緊急性を判断する。
- (3) 事故発生の場合は、速やかに必要な措置及び関係機関への連絡を行う。
- (4) 本指針第11条に規定する苦情検討委員会を速やかに開催し、苦情原因の把握、内容、対応、改善策等の検討を協議する。
- (5) 第三者委員等への相談が必要か否かの確認を行う。
- (6) 苦情検討委員会の結果を踏まえ、苦情申出人との話し合いを行い、改善策等を説明し、同意を得る。
ただし、苦情内容等によっては、苦情受付担当者に対応させることができる。
- (7) 必要に応じ、関係機関等への報告を行う。
- (8) 苦情対応等の啓発。
- (9) その他、各号に関する事項。

（苦情受付担当者）

- 第9条 苦情申出人が苦情等を苦情申出を行いやすくするため、苦情受付担当者を施設ごとに1名以上置く。
- 2 苦情受付担当者は、施設のホーム長又は副施設長（以下「ホーム長等」という。）とする。

（苦情受付担当者の職務）

- 第10条 苦情受付担当者は、次の職務を行う。
- （1） 苦情申出人からの苦情の受付ならびに苦情申出人の苦情の内容確認及び本指針様式第2号「苦情受付記録」への記録
 - （2） 受け付けた苦情内容の苦情対応責任者への報告
 - （3） 苦情内容等によっては、苦情申出人との話し合い
 - （4） 前号の場合、苦情解決責任者への苦情内容及び対応結果の報告

（苦情検討委員会）

- 第11条 苦情解決責任者は、苦情の解決等を図るため、苦情検討委員会（以下「検討委員会」という。）を設置する。
- 2 検討委員会は、苦情発生の都度、苦情解決責任者が必要と判断した場合に開催する。
 - 3 検討委員会の委員長は苦情解決責任者とし、会務を総理する。
 - 4 検討委員会の委員は、苦情申出のあった施設の苦情受付担当者とする。
 - 5 苦情解決責任者が必要と判断した場合は、当該苦情に関係する職員等を委員会に出席させることができる。
 - 6 苦情解決責任者が必要と判断した場合は、委員に外部有識者等を第三者委員として加えることができる。
 - 7 必要がある場合は、委員会の開催にあたって、外部有識者等の第三者委員をオブザーバーとして招聘し、その意見や助言等を聞くことができる。

（第三者委員）

- 第12条 本指針第11条第6項ならびに第7項に規定する第三者委員は、中立性を確保するため、次に掲げる者のうち法人外の者を選考し、委嘱する。
- （1） 社会福祉・介護保険事業に見識がある者
 - （2） 当社が行う事業の区域における福祉・介護に関する実情に通じている者
 - （3） 知識経験者（大学教授、弁護士等）
 - （4） 社会福祉士・精神保健福祉士・介護福祉士
 - （5） その他、戦略会議にて適当と認めた者
- 3 第三者委員の任期は当該苦情の解決までとする。
 - 4 第三者委員は再任することができる。
 - 5 第三者委員への報酬は中立性の確保のため、実費弁消費を除き、無報酬とする。

（第三者委員の職務）

- 第13条 第三者委員の職務は、苦情解決責任者から求められた場合の検討委員会への出席ならびに当該委員会への意見や助言等を行うものとする。

第3章 苦情・相談の受付及び解決

（苦情の受付）

第14条 苦情申出は、「苦情申出書（様式第1号）」によるほか、様式によらない文書もしくは口頭による申出によっても随時受け付けることができる。

2 苦情受付担当者は、苦情申出人からの苦情受付に際して、次の事項を「苦情受付記録（様式第2号）」に記録し、その内容を苦情申出人に確認する。

（1） 苦情の内容

（2） 苦情申出人の要望

3 苦情受付担当者の不在時に第1項に定める苦情申出があった場合、苦情受付担当者に代わって施設職員が申出を受け付けるものとする。

4 前項により苦情の申出を受けた施設職員は、「苦情または意見・要望等連絡票（様式第6号）」により、遅滞なく苦情受付担当者にその内容を連絡しなければならない。

（苦情の受付の報告等）

第15条 苦情受付担当者は、受け付けした苦情はすべて苦情解決責任者に報告する。

2 苦情解決責任者は、苦情受付担当者から報告のあった苦情のうち、社長・副社長・本部長で構成する戦略会議への即時の報告が必要と判断した場合は、当該苦情について即時報告する。

3 投書やインターネット等による匿名の苦情があった場合は、検討委員会を開催し、必要な対応を行う。

4 苦情解決責任者は、苦情申出人の希望や自らが即時の報告が必要と判断した苦情以外の苦情については、年2回（8月と2月）定期的に戦略会議へ報告することとする。

（苦情解決に向けた話し合い）

第16条 苦情解決責任者は、苦情申出の内容を解決するため、苦情申出人との話し合いを実施する。

ただし、苦情内容によっては、苦情受付担当者が対応することができる。また、苦情申出人が同意する場合には、解決策の提示をもって話し合いに代えることができる。

2 苦情解決責任者は、苦情の内容等によっては、本部部長と当該苦情への対応策、解決策等を協議し、本部部長出席の下、苦情申出人との話し合いを実施する。

3 第1項による話し合い又は解決策の提示は、原則として苦情申出のあった日から14日以内に行わなければならない。

4 苦情解決責任者及び苦情受付担当者は、話し合いの内容等について、「苦情解決の話し合いに関する記録書（様式第4号）」に記録し、話し合いの当事者間にて確認する。

（苦情解決に向けた記録・結果報告）

第17条 苦情受付担当者ならびに苦情解決責任者は、苦情受付から解決、改善までの経緯について、「苦情経過記録（様式第3号）」にて記録する。

2 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項については、苦情申出人に対して「改善結果(状況)報告書（様式第5号）」により報告する。

報告は、原則として話し合いを終了した日から30日以内に行わなければならない。

（他の相談窓口の紹介）

第 18 条 苦情解決責任者は、苦情申出人が解決策等に満足されない場合は、市町村の苦情相談窓口、千葉県国民健康保険団体連合会及び千葉県社会福祉協議会福祉サービス運営適正化委員会等の窓口を紹介する。

（解決結果の公表）

第 19 条 本部部長は、入居者等のサービスの選択及び支援・介護の質ならびに信頼性の向上に資するため、個人情報に関するものを除く苦情解決の実績等を事業報告書及び広報誌、ホームページ等に掲載し、公表するものとする。

第4章 再発防止及びその他

（苦情・相談対応のための再発防止及び研修）

第 20 条 職員は日頃から、自らが提供した支援・介護の検証・改善や、入居者等の満足感の向上、不適切ケア・虐待の防止、苦情を寄せられた内容に関する再発の防止等の取り組みの啓発に努め、本指針等を用いた社内研修や外部研修に積極的に参加する。

2 本部部長は、事業部長等で構成する会議（以下「部長会議」という。）において、本指針第 17 条第 2 項に規定される報告の内容ならびに本指針第 15 条第 4 項の規定により報告された苦情等を周知し、ならびに部長会議に出席する事業部長等はその内容を自らが管理監督する施設の苦情等の発生防止等に活用するものとする。

（苦情対応体制の周知）

第 21 条 当社は、各施設の重要事項説明書の別紙として、本指針にもとづく当社の「苦情対応の仕組み（重要事項説明書別紙 4 号）」ならびに当該施設の苦情体制として、「苦情解決責任者・苦情受付担当者・公的相談窓口」を掲載し、入居者等および代理人（家族等）への周知を図らなければならない。

2 苦情対応責任者は、パンフレット、ホームページ等への掲載ならびに施設内での掲示等により、本指針に基づく当社の苦情対応体制についての周知に努めなければならない。

3 苦情受付担当者ならびに職員は、支援・介護の提供に際し、入居者等ならびに代理人（家族等）に対して、当社の苦情対応体制の趣旨と内容の説明に努めなければならない。

（指針の改廃）

第 22 条 本指針の改廃は、必要に応じて当社本部部長が行うものとする。ただし、改定の内容については、部長の職にある者の協議の場における承認を得るものとする。

附 則

本指針は令和 8 年 1 月 1 日より施行する。

苦情対応に関する指針「別紙」

苦情対応に関する様式一覧

苦情申出書(様式第1号)

使用用途：苦情申出人が文書により施設（又は当社）宛に苦情を申し出る際に使用する。

記入者：苦情申出人

苦情受付記録(様式第2号)

使用用途：苦情受付担当者が苦情申出人からの苦情受付時に本様式にある内容を確認し、苦情等の申出内容を記録する。

記録者：苦情受付担当者

苦情経過記録(様式第3号)

使用用途：苦情受付後の対応や家族等の発言などを記録し、当該苦情の経過等を把握する。

記録者：苦情受付担当者・苦情解決責任者

苦情解決の話し合いに関する記録書(様式第4号)

使用用途：苦情解決責任者と苦情申出人との話し合い内容等について記録し、話し合いの当事者間及び立ち会った第三者委員に記録した内容を確認する。

記録者：苦情受付担当者

改善結果(状況)報告書(様式第5号)

使用用途：苦情解決責任者と苦情申出人との話し合いによって施設（当社）側が苦情申出人に改善を約束した事項について記録し、本様式に用いて、苦情申出人及び第三者委員に対して報告する。

記録者：苦情解決責任者

苦情または意見・要望等連絡票(様式第6号)

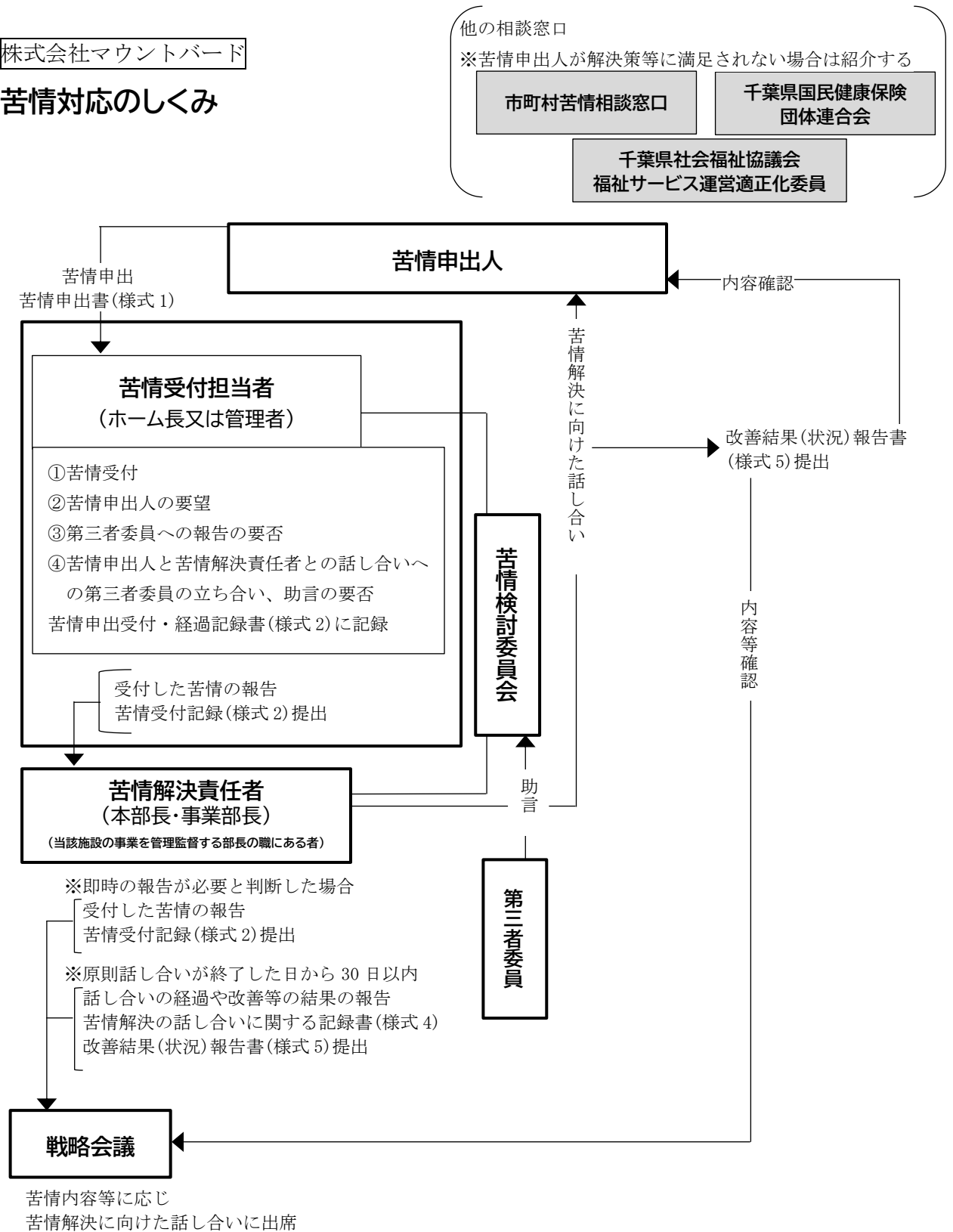
使用用途：苦情受付担当者の不在時に苦情申出があった場合、苦情受付担当者に代わって施設職員が申出を受け付けるが、その際、本様式に必要事項を記録し、苦情受付担当者にその内容を連絡する。

記録者：施設職員

重要事項説明書「別紙4号」

株式会社マウントバード

苦情対応のしくみ



重要事項説明書「別紙5号」

株式会社マウントバード

施設名	
-----	--

苦情対応体制

令和 年 月 日現在

(1)施設内窓口

(施設住所) (施設電話番号) (施設 E-mail アドレス)		
	上段：ふりがな	職名
	下段：氏名	
苦情解決責任者		
苦情受付担当者		

(3)公的相談窓口

千葉市 介護保険事業課	住所	〒260-0026 千葉市中央区千葉港1番1号 千葉市役所高層棟9階		
	電話番号	043-245-5062	ファックス	043-245-5621
	メール	Kaigohokenjigyo.HWS@city.chiba.lg.jp		
四街道市 高齢者支援課	住所	〒284-8555 四街道市鹿渡無番地		
	電話番号	043-421-6128	ファックス	043-424-2011
	メール	ykorei@city.yotsukaido.chiba.jp		
市原市 高齢者支援課	住所	〒290-8501 市原市国分寺台中央1丁目1番地1 市役所第1庁舎2階		
	電話番号	0436-23-9873	ファックス	050-3102-3410
	メール	koureisha@city.ichihara.chiba.jp		
佐倉市 介護保険課	住所	〒285-8501 佐倉市海隣寺町97番地		
	電話番号	043-484-6174	ファックス	043-486-2503
千葉県国民健康保険団体 連合会介護保険苦情相談 窓口	住所	〒263-8566 千葉市稲毛区天台6丁目4番3号		
	電話番号	043-254-7428 (苦情相談専用)		
千葉県社会福祉協議会 千葉県運営適正化委員会	住所	〒260-8508 千葉市中央区千葉港4-5 千葉県社会福祉センター内		
	電話番号	043-246-0294		

株式会社マウントバード 苦情対応に関する指針(様式第1号)

苦情申出書

申出書作成日： 年 月 日

(施設名) 宛

下記のとおり貴施設に対する苦情を申し出ます。

○苦情を持つ人

(ふりがな) 氏名					
連絡先住所	〒	電話番号 - -			
苦情に係る事実があった日	年	月	日	～	年 月 日
苦情の内容					

○この申出書を書いた人(申出人)

当事者との関係	1. 本人 2. 配偶者 3. 子 4. 兄弟姉妹 5. 子の配偶者 6. 他の家族 7. 知人 8. ケアマネジャー 9. 民生委員 10. その他()
---------	--

本人以外の場合、以下もご記入ください。

(ふりがな) 氏名		電話番号	
連絡先住所	〒		
メールアドレス			

※施設記入欄

受付日	受付担当者			解決責任者

株式会社マウントバード 苦情対応に関する指針(様式第 2 号)

苦情受付記録

(苦情受付担当者記入)

受付日	年 月 日	苦情の発生時期	年 月 日
記入者		苦情の発生場所	

申出人	氏名		ふりがな	
	入居者等との関係	本人・配偶者・子・兄弟姉妹・子の配偶者・他家族 ケアマネジャー・その他()		
住所	〒 電話番号 - -			
申出人が本人以外の場合は、入居者等の氏名、年齢、連絡先を記入				
苦情の内容等				
備考				
申出人の要望	☐ 話しを聞いてほしい ☐ 教えてほしい ☐ 回答がほしい ☐ 調査してほしい ☐ 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 ☐ 確認欄()			
	話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否 要 ☐ 否 ☐ 確認欄()			
想定原因	☐ 説明・情報提供不足 ☐ 職員の態度 ☐ 支援・介護の内容 ☐ 権利侵害 ☐ その他()			

株式会社マウントバード 苦情対応に関する指針(様式第3号)

苦情經過記錄

(苦情受付担当者・苦情解決責任者 記入)

[illegible]

株式会社マウントバード 苦情対応に関する指針(様式第4号)

苦情解決の話し合いに関する記録書

年 月 日

〔記録者:苦情受付担当者氏名_____〕

苦情申出社氏名:	
〔入居者等本人でない場合の代理人(家族等)氏名: _____〕	
苦情解決責任者氏名:	
第三者委員氏名:	
〔立ち合い無し〕	
話し合い日時:	年 月 日(曜日) 時 分～ 時 分
【苦情申出の内容に関する苦情申出人の意見・希望等】	
【苦情申出の内容に関する苦情解決責任者の意見・対応案】	
【苦情申出の内容に関する第三者委員の意見・解決案】	
【改善等を約束した内容】	
【話し合いが不調となった原因・意見の相違点】	
〔次回話し合いの日時 年 月 日(曜日) 時 分から〕	

苦情申出人(代理人)氏名: _____

株式会社マウントバード 苦情対応に関する指針(様式第5号)

〔苦情解決責任者⇒苦情申出人〕

改善結果(状況)報告書

年 月 日

(苦情申出人) _____様

(苦情解決責任者) _____

年 月 日付にてお申し出のありました苦情につきましては、下記のとおり
改善いたしましたのでご報告いたします。

記

苦情内容	
解決策	
改善結果	

株式会社マウントバード 苦情対応に関する指針(様式第6号)

〔苦情受付担当者不在時に苦情を受け付けた職員が記入〕

苦情または意見・要望等連絡票

(記入者)

苦情等を 受けた日時	年 時	月 分	日	苦情等の 発生時期	年	月	日
---------------	--------	--------	---	--------------	---	---	---

苦情・意見・要望等の 申出者	氏名: _____
	申出者が入居者等以外の場合の代理人氏名: _____
	代理人(家族等)と入居者等の関係: _____
	代理人(家族等)の住所 〒 _____
	代理人(家族等)の電話番号: — —
苦情・意見・要望等の 内容	
申出者への説明や 回答内容 または行った対応	

記入者(職員)は、本連絡票を苦情受付担当者に提出し、当該受付内容を報告する。

苦情受付担当者は、本連絡票の記入内容等を確認後、速やかに苦情解決責任者に本連絡票を提出し、当該受付内容を報告する。

苦情受付担当者	本連絡票確認日	年	月	日
苦情解決責任者		年	月	日