

苦情対応マニュアル

Complaint Handling Manual

株式会社ウェルクリエイト

ケアプランセンター向日葵

ケアプランセンター向日葵・野洲

ライフケア向日葵

ライフスペース向日葵

令和8年(2026年)8月1日 改訂

1. 目的・適用範囲

本マニュアルは、利用者・家族・代理人・関係者等から寄せられる苦情、要望、相談その他の申出に対し、組織として迅速・公正・適切に対応し、利用者の権利擁護、サービスの質の向上および再発防止につなげることを目的とする。

本マニュアルは、株式会社ウェルクリエイトが運営する上記各事業所に適用する。各事業の指定基準、関係法令、自治体の条例・通知等に別段の定めがある場合は、当該定めを優先する。

2. 苦情等の定義

「苦情等」とは、サービス内容、職員の対応、説明、契約・利用手続、権利擁護、個人情報、事業所運営その他の事項について、利用者等が不満、不利益、不安、疑問、改善希望等を申し出ることという。

- ・日常的な要望・相談でその場で解決できる内容も、後に苦情へ発展する可能性があるため、必要に応じて記録する。
- ・口頭、電話、書面、電子メール、投書等、申出方法を問わず対象とする。匿名の申出も、内容に応じて事実確認・改善検討の対象とする。

3. 基本原則

- ・申出人の尊厳とプライバシーを守り、苦情を申し出たことを理由として不利益な取扱いをしない。
- ・申出人の話を最後まで聴き、途中で遮らず、先入観や誘導を避ける。
- ・言い分を直ちに否定せず、事実と意見・感情を分けて整理する。
- ・正確・迅速・丁寧な対応を行い、判断できない事項はその場で断定せず、確認期限と回答方法を伝える。
- ・事実確認を十分に行い、記録に基づいて組織として対応する。
- ・専門知識や立場を用いて相手を言い負かしたり、高圧的な対応をしたりしない。
- ・事実関係が未確認の段階で、責任の所在を断定する謝罪や約束を行わない。ただし、不快・不安な思いをさせたことへの配慮は適切に示す。
- ・威嚇、暴力、差別的言動、過度な要求等がある場合は、職員の安全を確保しつつ、複数職員で毅然と対応する。

- ・苦情を個人の問題で終わらせず、必要に応じて業務改善、職員教育、再発防止策へ反映する。

4. 苦情対応体制

区分	担当	主な役割
苦情解決責任者	各事業所の管理者等、法人が定める者	苦情内容の把握、対応方針の決定、必要な会議の招集、申出人への説明、改善措置の統括
苦情受付担当者	各事業所で定める担当者	苦情等の受付、傾聴、受付内容の記録、責任者への速やかな報告、経過記録の管理
全職員	担当者不在時を含む	申出を拒まず受け付け、必要事項を記録し、速やかに苦情受付担当者または管理者へ引き継ぐ
第三者委員	法人が選任している場合	苦情内容の確認、助言、必要に応じた話し合いへの立会い・調整等。申出人の意向・プライバシーに配慮して関与する

5. 苦情等の受付

5-1. 受付窓口・受付時間

事業所	TEL	FAX	苦情受付担当者
ケアプランセンター向日葵	077-518-8881	077-518-8882	樋口 雄次郎(080-3798-1926)
ケアプランセンター向日葵・野洲	077-535-9914	077-576-2731	小畑 健太郎(080-4980-3552)
ライフケア向日葵	077-518-8881	077-518-8882	大沼 茂彬(090-3671-0201)
ライフスペース向日葵	077-569-5520	077-516-4121	山本 栄一(090-3971-4987)

受付時間：9:00～18:00(土曜日、日曜日、祝日、お盆、年末年始を除く)。ただし、緊急性がある申出を受けた場合は、受付時間にかかわらず安全確保を優先し、必要な連絡・対応を行う。

5-2. 受付時に確認する事項

- ・申出人の氏名・連絡先(匿名希望の有無を含む)
- ・対象利用者との関係
- ・発生日時・場所・関係者
- ・申出内容(事実・発言・状況を可能な限り具体的に)
- ・申出人が希望すること(説明、調査、改善、回答等)
- ・緊急性・安全上の問題・権利侵害の可能性
- ・回答方法・連絡可能な時間帯

6. 苦情対応の標準手順

1	受付・傾聴 申出を遮らず聴き取り、必要事項を「苦情受付(相談)報告書兼経過記録」に記録する。
2	一次対応・安全確保 緊急性、身体・生命の危険、虐待・権利侵害等の可能性を確認し、必要な場合は安全確保を最優先する。
3	責任者へ報告 苦情受付担当者は、原則として速やかに苦情解決責任者へ報告する。重大事案は直ちに報告する。
4	事実確認 関係者への聴取、記録・書類の確認等を行う。申出人の情報は確認に必要な範囲で取り扱う。
5	対応方針の検討 管理者・関係職員で原因、責任範囲、改善策、回答内容を検討する。必要に応じて法人内の会議、第三者委員、外部機関へ相談する。
6	申出人への回答 確認できた事実、事業所の見解、対応・改善策、今後の予定を分かりやすく伝える。即答できない場合は回答期限または次回連絡予定を示す。
7	記録・改善・周知 受付から解決・改善までの経過と結果を記録し、必要な再発防止策を実施する。個人情報に配慮したうえで、必要事項を職員へ共有する。
8	フォローアップ 改善策の実施状況を確認し、必要に応じて申出人への追加説明や業務手順の見直しを行う。

7. 重大・緊急事案の取扱い

次のような事案は、通常の苦情処理だけで完結させず、管理者・法人責任者へ直ちに報告し、各事業に適用される法令・自治体ルールに従って関係機関への相談・報告・通報等を行う。

- ・生命・身体に重大な危険がある、またはそのおそれがある事案
- ・虐待、身体拘束、権利侵害、差別、ハラスメント等が疑われる事案
- ・重大事故、行方不明、犯罪行為等が疑われる事案
- ・個人情報の漏えい・紛失等、重大な情報セキュリティ事故
- ・報道・行政対応等に発展する可能性が高い事案

※関係機関への連絡の要否を申出人との約束だけで判断しない。法令上の通報・報告義務がある場合は、当該義務を優先する。

8. 外部の苦情・相談窓口

利用者等は、事業所内の窓口だけでなく、該当する外部機関へ相談・申立てを行うことができる。職員は、外部申立てを妨げず、求められた場合は必要な案内・援助を行う。

機関	対象・役割	電話	受付等
滋賀県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情・相談窓口	介護保険サービスに関する苦情・相談	077-510-6605	平日 9:00～17:00
草津市 健康福祉部 介護保険課 介護保険係	草津市の介護保険・介護サービスに関する相談	077-561-2369	市の開庁時間に準ずる
野洲市 健康福祉部 介護保険課	野洲市の介護保険・介護サービスに関する相談	077-587-6074	市の開庁時間に準ずる
滋賀県運営適正化委員会(あんしん・なっとく委員会)	福祉サービスに関する苦情の相談、助言等	077-567-4107	月～金 9:00～17:00(土日祝除く)
各市町村の障害福祉担当課・地域包括支援センター等	サービス種別・居住地に応じた相談	各機関の窓口	該当機関へ案内

※外部窓口の連絡先・受付時間は変更される場合があるため、重要事項説明書等へ掲載する際は定期的に最新情報を確認する。

9. 利用者・家族への周知

- ・苦情解決責任者、苦情受付担当者、事業所内の相談窓口を重要事項説明書等に明記する。
- ・外部の苦情・相談窓口を分かりやすく案内する。
- ・事業所内の見やすい場所への掲示その他の方法により、苦情を申し出やすい環境を整える。
- ・苦情を申し出たことを理由として不利益な取扱いをしない旨を周知する。

10. 記録・保管・個人情報

苦情受付担当者は、受付から解決・改善までの経過、確認した事実、検討内容、申出人への回答、改善策および実施確認の結果を記録する。

苦情対応記録は、法人内規として原則 5 年間保管する。ただし、関係法令、指定基準、自治体条例・通知、訴訟・事故対応等により、より長い保存が必要な場合はその期間とする。

記録は、アクセス権限を限定して適切に管理し、苦情対応・改善・法令上必要な報告等の目的を超えて利用しない。職員への周知は、個人を特定する情報を必要最小限とする。

11. 再発防止・サービス改善

- ・原因を「個人の注意不足」だけで終わらせず、手順、教育、情報共有、勤務体制、環境等の要因も確認する。
- ・改善策には担当者・期限・確認方法を設定する。
- ・同種の苦情が反復していないか定期的に振り返り、必要に応じてマニュアル、研修、運営方法を見直す。
- ・苦情の内容・件数・改善状況を、個人情報に配慮しながらサービス向上の資料として活用する。

12. 参考根拠

- ・社会福祉法(福祉サービスに関する苦情解決等)
- ・厚生労働省「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針」
- ・介護保険法および各指定サービスの人員・設備・運営に関する基準
- ・障害者総合支援法その他、各事業に適用される関係法令・指定基準
- ・滋賀県・関係市町の条例、規則、通知等

改訂履歴

版	改訂日	主な改訂内容	承認
2026.08	2026 年 8 月 1 日	法人名・対象事業所の反映、苦情対応手順・外部窓口・記録様式の全面整理	

別紙 1 苦情対応フロー

原則として以下の流れで対応する。ただし、重大・緊急事案は安全確保と関係機関への連絡を優先する。

1	受付・傾聴 申出を遮らず聴き取り、必要事項を「苦情受付(相談)報告書兼経過記録」に記録する。
2	一次対応・安全確保 緊急性、身体・生命の危険、虐待・権利侵害等の可能性を確認し、必要な場合は安全確保を最優先する。
3	責任者へ報告 苦情受付担当者は、原則として速やかに苦情解決責任者へ報告する。重大事案は直ちに報告する。
4	事実確認 関係者への聴取、記録・書類の確認等を行う。申出人の情報は確認に必要な範囲で取り扱う。
5	対応方針の検討 管理者・関係職員で原因、責任範囲、改善策、回答内容を検討する。必要に応じて法人内の会議、第三者委員、外部機関へ相談する。
6	申出人への回答 確認できた事実、事業所の見解、対応・改善策、今後の予定を分かりやすく伝える。即答できない場合は回答期限または次回連絡予定を示す。
7	記録・改善・周知 受付から解決・改善までの経過と結果を記録し、必要な再発防止策を実施する。個人情報に配慮したうえで、必要事項を職員へ共有する。
8	フォローアップ 改善策の実施状況を確認し、必要に応じて申出人への追加説明や業務手順の見直しを行う。

判断に迷う場合の原則

- ・一人で抱え込まず、管理者・責任者へ相談する。
- ・その場しのぎの約束や断定をしない。
- ・申出人へ「いつまでに・どの方法で」連絡するかを伝える。
- ・記録がない対応は、後日の検証ができないため、必ず経過を残す

別紙 2 苦情受付(相談)報告書兼経過記録

※匿名での申出も受け付ける。記載できない項目は空欄可。事実と推測・評価を分けて記録する。

受付日	年 月 日	受付記入者
申出人	(匿名希望: ☐ 有 ☐ 無)	苦情等の発生日 年 月 日 時頃
利用者との関係	☐ 本人 ☐ 家族・親族 ☐ 知人 ☐ 近隣住民 ☐ その他()	発生場所 ☐ 事業所 ☐ 自宅 ☐ その他()
連絡先		回答希望 ☐ 電話 ☐ 書面 ☐ 面談 ☐ 不要 ☐ その他()
苦情・相談内容	いつ、どこで、誰が、何をした／言ったか。申出人の言葉は可能な範囲でそのまま記載。	
申出人の要望	☐ 話を聞いてほしい ☐ 説明してほしい ☐ 回答がほしい ☐ 調査してほしい ☐ 改善してほしい ☐ その他()	
緊急性	☐ なし ☐ あり(内容:)	
重大事案該当	☐ なし ☐ 虐待・権利侵害疑い ☐ 重大事故 ☐ 個人情報 ☐ 犯罪疑い ☐ その他()	
想定される主因	☐ 説明・情報提供 ☐ 職員の態度 ☐ サービス内容 ☐ 権利擁護 ☐ 手続・契約 ☐ その他()	
第三者委員への報告・相談	☐ 不要 ☐ 要 ☐ 申出人が希望 第三者委員の助言・立会い: ☐ 不要 ☐ 要	
外部機関への報告・相談	☐ 不要 ☐ 要(機関名:)	

別紙 2 苦情受付(相談)報告書兼経過記録(続)

事実確認

関係者聴取、記録確認、客観資料等。確認できた事実と未確認事項を区別する。

対応経過

日時／対応者／対応内容／申出人への連絡内容を時系列で記載。

対応方針・解決策

説明、謝意、改善措置、職員指導、手順変更等。担当者・期限も記載。

申出人への回答

回答日： 年 月 日 方法：☐電話 ☐書面
☐面談 ☐その他

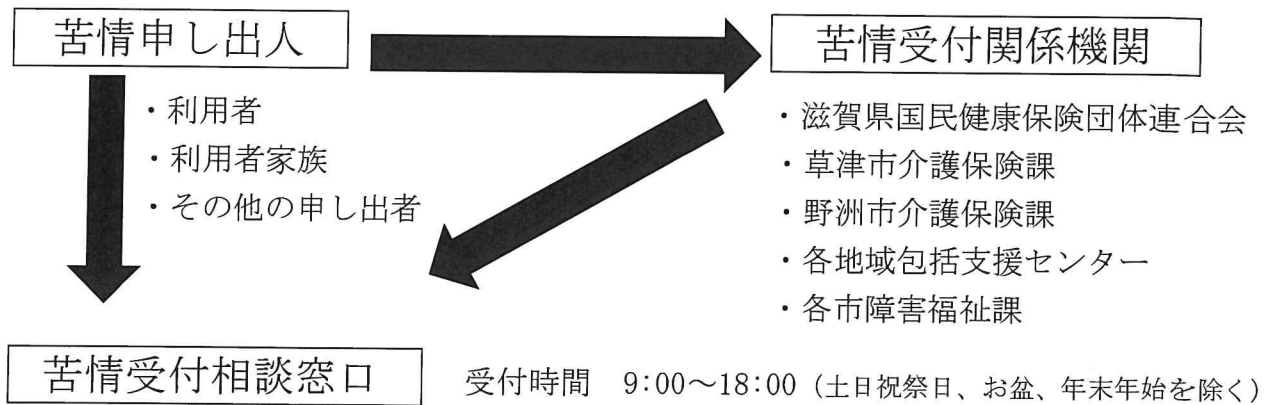
回答内容・申出人の反応：

再発防止・実施確認

改善策の実施日、確認者、確認結果、継続課題。

受付担当	確認	管理者	確認	法人責任者	確認

苦情受付の流れ



- ・ケアプランセンター向日葵 TEL：077-518-8881 FAX：077-518-8882
担当者：樋口雄次郎（080-3798-1926）
- ・ケアプランセンター向日葵・野洲 TEL：077-535-9914 FAX：077-576-2731
担当者：小畑健太郎（080-4980-3552）
- ・ライフケア向日葵 TEL：077-518-8881 FAX：077-518-8882
担当者：大沼茂彬 （090-3671-0201）
- ・ライフスペース向日葵 TEL：077-569-5520 FAX：077-516-4121
担当者：山本栄一 （090-3971-4987）

必要に応じて、当事者の聞き取り、または当事者の状況報告を苦情申し出者に伝える。
その際、苦情担当者・管理者と協議し、許可の元伝達を行う。

苦情窓口担当は、苦情申出者の状況確認の中から、対応策を伝える。
この時の対応策の伝達として、協議が必要な事に関しては、検討事項として、聞き取りや
検討結果をお知らせする事を伝える。

判断のできない事案や聞き取り・検討が必要な際は、曖昧に答えず、
迅速な回答期限を設け、その旨を伝える。

苦情報告書を作成

検討委員会（サービス向上委員）

苦情申立者に対して、今後の対策や、事業所側の状況報告を行う（苦情担当窓口）
状況に応じて、当事者と苦情担当窓口・管理者等、連名で行う。
サービス向上委員会は、苦情の状況報告・決定事項等を書面または口頭で全職員が周知できる体
制をとる。
また、必要に応じて、資料配布等にて、利用者・利用者家族に周知する。