

苦情解決規程

(目的)

第1条 苦情解決の適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高めることや早急な虐待防止対策が講じられ、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援する。

苦情を密室化せず、社会性或客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や施設の信頼や適正性の確保を図ることを目的とする。

第1章 苦情解決体制

(苦情解決責任者)

第2条 苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長を苦情解決責任者とする。

(苦情受付担当者)

第3条 利用者等が苦情の申し出をしやすい環境を整えるため、各施設の施設長補佐を苦情受付担当者に任命する。

(第三者委員)

第4条 苦情解決に社会性或客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置する。

(第三者委員の要件)

第5条 苦情解決を円満・円滑に図ることができ世間からの信頼を有する者であること。

(第三者委員の人数)

第6条 中立・公平性の確保のため、2名以上とする。

(第三者委員の選任)

第7条 理事会が選任し、理事長が任命する。

(第三者委員の職務)

第8条 第三者委員の職務は以下のとおりとする。

- 1 苦情受付担当者から受け付けた苦情内容の報告聴取
- 2 苦情内容の報告を受けた旨申出人への通知
- 3 利用者からの苦情の直接受付
- 4 苦情申出人への助言
- 5 事業者への助言
- 6 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言
- 7 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
- 8 日常的な状況把握と意見傾聴

(第三者委員の報酬)

第9条 第三者委員への報酬は中立性の確保のため、無報酬とする。ただし、実費弁償は旅費規程による。

第2章 苦情解決の手順

(苦情の受付)

第10条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

- 1 苦情の内容
- 2 苦情申出人の希望等
- 3 第三者委員への報告の要否
- 4 苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否

(苦情受付の報告・確認)

第11条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意志を表示した場合を除く。

- 2 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。
- 3 第三者委員は、苦情受け付け担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(苦情解決に向けての話し合い)

第12条 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の立会い及び助言を求めることができる。

- 2 第三者委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いは、次により行う。
 - ア 第三者委員による苦情内容の確認
 - イ 第三者委員による解決案の調整、助言
 - ウ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

(苦情解決の記録、報告)

第13条 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録する。

- 2 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- 3 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、苦情申出人及び第三者委員に対して一定期間経過後、報告する。
- 4 苦情解決責任者は、苦情の内容、解決結果について、第15条に規定する書式のすべてを以って、四半期ごとに理事長に報告するものとする。

(解決結果の公表)

第14条 個人情報に関するものを除き事業報告書、広報等の実績を掲載、公表する。

(書類の整備)

第15条 社会性や客観性を確保し円滑に実施するため次の書式により整備する。

- 1 苦情受付書 [書式①]
- 2 苦情受付報告書 [書式②]
- 3 苦情解決結果報告書 [書式③]

第3章 利用者への周知

(利用者への周知)

第16条 苦情解決責任者は、利用者に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて施設内掲示及びパンフレットにより周知する。

付 則

- 1 この規程は、平成13年4月1日から施行する。
- 2 一部改正 この規程は、平成22年4月1日から施行する。

[書式①]

【秘】

苦情受付書

苦情受付担当者

| | | | | | |
|--------------------------------|--|--|---------|-------|--|
| 受付日 | 平成 年 月 日 (曜日) | 苦情の発生時期 | 年 月 日 | 受付No. | |
| 記入者 | | | 苦情の発生場所 | | |
| 申出人 | 氏名 (フリガナ) | 本人、親、子、その他 () | 住所 | TEL | |
| | 利用者との関係 | | | | |
| 申出人が本人の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入 | | | | | |
| 苦情の内容 | 相談の分類 | ①の内容に関わる事項 ②個人の嗜好・選択に関わる事項 ③財産管理・遺産・遺言等 ④制度、施策、法律に関わる要望 ⑤その他 () | | | |
| | | | | | |
| 申出人の希望等 | | | | | |
| 備考 | | | | | |
| 申出人の要望 | <input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他 [] | | | | |
| 申出人への確認 | 第三者委員への報告の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 [] | | | | |
| | 話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 [] | | | | |

[書式①表]

| | |
|------|---|
| 相談記録 | |
| 想定原因 | <input type="checkbox"/> 説明・情報不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> サービス量 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他〔 〕 |
| 対応 | <input type="checkbox"/> その場で回答し終結 <input type="checkbox"/> 後日回答（月 日予定） <input type="checkbox"/> 当事者どうしの話し合い解決の推奨 <input type="checkbox"/> 専門機関への紹介〔 〕 <input type="checkbox"/> 行政機関への伝達 <input type="checkbox"/> 関係機関への紹介〔 〕 <input type="checkbox"/> 苦情として処理 <input type="checkbox"/> 都道府県知事への通知 <input type="checkbox"/> その他〔 〕 |
| 処理経過 | |
| 結果 | |

(書式①裏)

[書式②]

(第三者委員→苦情申出人)

苦情受付報告書

平成 年 月 日

苦情申出人様

第三者委員名

印

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付（受付No. ）についての報告がありましたことを通知いたします。

記

| | | | |
|-------------|-----------------|---------|----------------|
| 苦情の 申出日 | 平成 年 月 日 (曜日) | 苦情申出人名 | |
| 苦情の 発生時期 | 平成 年 月 日 | 利用者との関係 | 本人、親、子、その他 () |
| 苦情の 内容 | | | |

[書式③]

(苦情解決責任者→第三者委員、苦情申出人)

苦情解決結果報告書

平成 年 月 日

第三者委員 (苦情申出人) 様

苦情解決責任者名

印

平成 年 月 日付けの苦情 (受付No.) については、下記のとおり解決いたしましたので、報告いたします。

記

| | |
|------|--|
| 苦情内容 | |
| | |
| 解決結果 | |
| | |