

苦情解決対策要綱

I. 目的

社会福祉法第 82 条の規定に基づき、福祉サービスに係る利用者等からの苦情への適切な対応により、利用者の満足度の向上及び権利を擁護するとともに、福祉サービスの適切な利用を支援する。

また、苦情の処理について、社会性及客観性を確保し、一定のルールに従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社会福祉法人 昭和会（以下「昭和会」という）が実施する事業の信頼性と適正性の確保を図る。

II. 苦情解決体制

苦情解決を図るため、事業所に次の体制を整える。

1 苦情解決責任者

苦情解決責任者は事業所の管理者《施設長》とし、次の職務を行う。

- (1) 事業所における苦情解決に関する総括
- (2) 受付担当者から報告のあった内容を昭和会 権利擁護委員会へ報告
- (3) 受付内容の解決状況について申出者へ報告

2 苦情受付担当者

苦情解決責任者は、職員の中から苦情受付担当者を任命する。苦情受付担当者は、次の職務を行う。

- (1) 利用者及び保護者等からの苦情の受付
- (2) 苦情内容及び利用者の意向等の確認と記録
- (3) 受付内容を苦情解決責任者へ報告
- (4) 申出者の意向により、第三者委員への報告

3 第三者委員

苦情解決に際しては、社会性及客観性を確保するとともに利用者の権利擁護の視点に立ち、利用者の立場や特性に十分に配慮した適切な対応を中立性・公正性をもって行うため、第三者委員を設置する。

(1) 委員の人数

委員数は 2 名とする。

(2) 委員の任期

任期は 2 年とする。ただし、再任は妨げない。

(3) 委員の要件

- ① 地域社会で信頼性を有する者
- ② 円滑かつ円満に苦情解決を図ることができる者

(4) 選任方法

委員は理事長が委嘱する。

(5) 職務

- ①苦情受付担当者からの苦情内容の報告聴取
- ②苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- ③利用者及び保護者等からの苦情や相談の直接受付
- ④苦情申出人への助言
- ⑤事業所への助言
- 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関わ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
- ⑨権利擁護委員会への出席と助言

(6) 報酬等

第三者委員の報酬は、年間3万円とし、年度末(3月)に指定する金融機関等への振込みにより支払う。ただし、旅費については、昭和会の出張旅費規程に基づき支払いをするものとする。

III. 苦情解決の手順

1 利用者及び保護者等への周知

苦情解決責任者は、苦情申出窓口の設置について事業所内に掲示するほか、窓口設置についての案内を毎年度当初利用者に配布する。

また、昭和会ホームページ・事業所広報誌への掲載・パンフレットの配布等によって苦情解決の仕組みについて利用者及び保護者等に周知する。

2 苦情の受付

(1) 苦情受付担当者は、利用者及び保護者等からの苦情を随時受け付ける。

尚、第三者委員も直接受け付けることができる。

(2) 苦情受付担当者は、利用者及び保護者等からの苦情に際し、次の事項を苦情受付書(様式1)へ記録し、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の話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否

(3) ③及び④が不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いにより解決を図る。

3 苦情解決の報告・確認

(1) 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拒否する意思表示をした場合は、報告を要しないものとする。

(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、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合、その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苦情受付報告書(様式2)で通知する。

4 苦情解決に向けての話し合い

(1) 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ものとする。

- (2) 苦情申出人または苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員への助言を求めることができる。
- (3) 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の話し合いは、次により行う。
 - ①第三者委員による苦情内容の確認
 - ②第三者委員による解決案の調整、助言
 - ③話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認なお、苦情解決責任者も第三者委員の立会いを要請することが出来る。

5 苦情解決の記録、報告

- (1) 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苦情受付・結果記録書（様式3）に記録をする。
- (2) 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決状況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、苦情解決結果報告書（様式4）により報告する。
- (4) 苦情解決責任者は、苦情受付から解決、改善までの経過と結果について、苦情受付・結果記録書（様式3）及び苦情解決結果報告書（様式4）により随時 権利擁護委員会へ報告する。

6 苦情解決結果の公表

昭和会が実施する事業及び提供す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、昭和会ホームページや事業所の事業報告書・広報誌に苦情解決結果を掲載し、公表する。

7 運営適正化委員会への紹介

苦情解決責任者及び第三者委員は、昭和会において解決することができない、もしくは解決することが適当ではないと認められる苦情については、運営適正化委員会に申し立てすることができる。

8 その他の事項

この要綱に定めのない事項、またはこの要綱に関し疑義が生じた場合は、必要に応じて苦情解決責任者及び第三者委員と協議のうえ理事長が定める。

附則

- 1. 本要綱は、平成14年10月1日施行し、平成14年4月1日適用する。
- 2. 平成20年 3月25日 一部改正
- 3. 令和 4年 4月 1日 一部改正