

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

1 苦情解決の仕組みの目的

- 苦情へ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、社会性や客観性を確保し、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事業者の信頼や適正性の確保を図る。

2 苦情解決体制

(1) 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長、理事等を苦情解決責任者とする。

(2) 苦情受付担当者

- サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、職員の中から苦情受付担当者を任命する。
- 苦情受付担当者は以下の職務を行う。
 - ア 利用者からの苦情の受付
 - イ 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
 - ウ 受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

(3) 第三者委員

苦情解決に社会性や客観性を確保し、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。

○ 設置形態

- ア 事業者は、自らが経営するすべての事業所・施設の利用者が第三者委員を活用できる体制を整備する。
- イ 苦情解決の実効性が確保され客観性が増すのであれば、複数事業所や複数法人が共同で設置することも可能である。

○ 第三者委員の要件

- ア 苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること。
- イ 世間からの信頼性を有する者であること。

(例示)

評議員（理事は除く）、監事又は監査役、社会福祉士、民生委員・児童委員、大学教授、弁護士など

○ 人数

第三者委員は、中立・公正性の確保のため、複数であることが望ましい。その際、即応性を確保するため個々に職務に当たることが原則であるが、委員相互の情報交換等連携が重要である。

○ 選任方法

第三者委員は、経営者の責任において選任する。

(例示)

ア 理事会が選考し、理事長が任命する。

イ 選任の際には、評議員会への諮問や利用者等からの意見聴取を行う。

○ 職務

ア 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取

イ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知

ウ 利用者からの苦情の直接受付

エ 苦情申出人への助言

オ 事業者への助言

カ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言

キ 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

ク 日常的な状況把握と意見傾聴

○ 報酬

第三者委員への報酬は中立性の確保のため、実費弁償を除きできる限り無報酬とすることが望ましい。ただし、第三者委員の設置の形態又は報酬の決定方法により中立性が客観的に確保できる場合には、報酬を出すことは差し支えない。

なお、かかる経費について措置費等より支出することは、差し支えないものとする。

3 苦情解決の手順

(1) 利用者への周知

施設内への掲示、パンフレットの配布等により、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周知する。

(2) 苦情の受付

○苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

○苦情受付担当者は、利用者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。

ア 苦情の内容

イ 苦情申出人の希望等

ウ 第三者委員への報告の要否

エ 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、立ち会いの要否

○ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

(3) 苦情受付の報告・確認

○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思表示をした場合を除く。

○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。

○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。

(4) 苦情解決に向けての話し合い

○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助言を求めることができる。

○第三者委員の立ち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。

- 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

なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。

(5) 苦情解決の記録、報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。

これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

- ア 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をする。
- イ 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。
- ウ 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。

(6) 解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や事業者によ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「事業報告書」や「広報誌」等実績を掲載し、公表する。

社会福祉法人ほだいじ福祉会における苦情解決に関する規程

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法第82条に基づき、社会福祉法人ほだいじ福祉会が提供する福祉サービスへの苦情を適切に解決するため必要な事項を定めることにより、福祉サービスに対する利用者の満足度を高め、利用者個人の権利の擁護とサービス提供者としての信頼及び適正性の確保を図ることを目的とする。

(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、苦情解決責任者(以下「責任者」という。)を置く。責任者は理事長が任命した者をもって充てる。

2 責任者は、苦情解決の仕組みなどについて利用者に周知(「掲示パンフレットに盛り込む内容」参照)するとともに、苦情を速やかに解決するよう努めるものとする。

(苦情受付担当者)

第3条 苦情の申出をしやすい環境を整えるため苦情受付担当者(以下「担当者」という。)を置く。担当者は理事長が任命した職員をもって充てる。

2 担当者は、次の職務を行う。

- (1)利用者からの苦情の受付
- (2)苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- (3)受け付けた苦情等の責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員の設置)

第4条 苦情解決に社会性や客観性を確保し、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(以下「委員」という。)を設置する。

2 委員は2名で構成し、公平性・中立性を確保できる者の中から、理事会の承認を受けて理事長が委嘱する。

3 委員の任期は2年とし、欠員により補充された委員の任期は前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げない。

(委員の職務)

第5条 委員は、次の職務を行う。

- (1)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の苦情申出人への通知
- (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)本事業所への助言
- (6)苦情申出人と責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- (7)責任者からの苦情に係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

(苦情の受付)

第6条 苦情の受付は、担当者が随時受け付ける。なお、委員も直接苦情を受け付けること

ができる。

2 苦情の受付に際しては、次の事項を書面に記録(書式①参照)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) 委員への報告の要否
- (4) 苦情申出人と責任者の話し合いへの委員の助言、立ち合いの要否

(苦情の報告)

第7条 担当者は、受け付けた苦情を原則としてすべて責任者及び委員に報告する。ただし、苦情申出人が委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。

2 投書など匿名の苦情については、委員に報告し必要な対応を行う。

3 委員は、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(書式②参照)する。

(苦情の解決)

第8条 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。その際、苦情申出人又は責任者は、必要に応じて委員の助言を求めることができる。

2 委員の立ち合いによる苦情申出人と責任者の話し合いは、次により行う。

- (1) 委員による苦情内容の確認
- (2) 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

(苦情解決の記録・報告)

第9条 苦情解決や改善を重ね、これらを実効あるものとするため、次のような記録と報告を行う。

- (1) 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) 責任者は、一定期間毎に苦情解決結果を委員に報告し、必要な助言を受ける。
- (3) 責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び委員に対して、一定期間経過後報告(書式③参照)をする。

(苦情解決結果の公表)

第10条 個人情報に関するものを除き、申出のあった苦情の件数、内容、処理結果について事業報告書等に掲載し公表する。

(秘密保持義務)

第11条 委員、責任者及び担当者、またはこれらの職にあった者は、その職務上、知り得た秘密を漏らしてはならない。

付 則

この規程は、平成22年4月1日から施行する。

意見受付報告書

西暦 年 月 日

意見申出人

様

第三者委員名

印

意見受付担当者から下記のとおり意見受付（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

意見の申出日	西暦 年 月 日（曜日）	意見申出人名	
意見発生時期	西暦 年 月 日	利用者との関係	本人、親、子、 その他（ ）
意見の内容			

様式4

話し合い結果記録書

西暦 年 月 日

(記録者：意見受付担当者氏名 _____)

意見申出者氏名： (利用者本人でない場合の代理人氏名： _____)
意見解決責任者氏名：
第三者委員氏名：
相談日：西暦 年 月 日
【意見申出の内容に関する意見申出人の意見・希望】
【意見申出の内容に関する意見解決責任者の意見・対応案】
【意見申出の内容に関する第三者委員の意見・解決方策案】
【改善を約束した内容】
【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：西暦 年 月 日 () 時 分から)

意見申出者（代理人）氏名： ⑩

意見解決責任者氏名： ⑩

第三者委員氏名： ⑩

様式5〔書式③〕

(意見解決責任者→第三者委員、意見申出人)

意見解決結果報告書

西暦 年 月 日

第三者委員（意見申出人） 様

意見解決責任者名 _____ 印

西暦 年 月付けの意見（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

意見内容	
解決結果	

保護者 各位

社会福祉法人 ぼだいじ福祉会
放課後児童健全育成事業 責任者

「意見申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、本事業所では利用者からの意見に適切に対応する体制を整えることといたしました。

本事業所における意見解決責任者、意見受付担当者及び第三者委員を下記より設置し、意見解決に努めることといたしましたので、お知らせいたします。

記

1. 意見解決責任者 社会福祉法人ぼだいじ福祉会 事務局長 永瀬 公輔
2. 意見受付担当者 アフタースクール MiRAi Kids 責任者 伊藤 貴裕
3. 第三者委員 514-0075 三重県津市片田志袋町 384
片田保育園 園長 打田 哲生（うちだ てつお）
電話：059-237-0585

4. 意見解決の方法

(1) 意見の受付

意見は面接、電話、書面などにより意見受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接意見を申出することもできます。

(2) 意見受付の報告・確認

意見受付担当者が受け付けた意見を意見解決責任者と第三者委員（意見申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、意見申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

(3) 意見解決のための話し合い

意見解決責任者は、意見申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、意見申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行います。

- ア. 第三者委員による意見内容の確認
- 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確認

(4) 都道府県「運営適正化委員会」の紹介（介護保険事業者は国保連、市町村も紹介）

本事業者で解決できない意見は、三重県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会（電話 059-224-8111）に申し立てることができます。