

# 社会福祉法人双葉会

## 利用者からの苦情解決の取り組みに関する実施要綱

### 1. 目的

社会福祉法人双葉会（以下、「本会」とする）が経営する事業所の提供する福祉サービスに係る利用者からの苦情を解決するための体制を整備することにより、利用者の権利を擁護するとともに、利用者の満足感の向上を図り、利用者が本会の福祉サービスを適切に利用できるよう支援する。

また、苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定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、本会事業への信頼性の確保、本会事業の適正性の確保を図る。

### 2. 実施対象

#### (1) 対象とする苦情の範囲

本会福祉サービスの内容に関する事項

本会福祉サービスに係る利用契約の締結、履行および解除に関する事項

#### (2) 苦情申出人の範囲

本会事業が提供する福祉サービスを、現在利用している利用者、その家族、代理人

苦情申出に関する福祉サービスを本会から提供を受けていた利用者、その家族、代理人

### 3. 実施体制

下記により、本会本部、各事業所にそれぞれを担当する苦情解決責任者、苦情受付担当者、さらに法人本部に本会の事業全体を担当する第三者委員を設置する。

#### (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に設置する。

各事業所においては、それぞれの施設長を苦情解決責任者とする。

本部においては、理事長を苦情解決責任者とする。

#### (2) 苦情受付担当者

利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるために設置する。

施設長は、事業所の職員の中から1名を苦情受付担当者として任命する。

理事長は、本部業務を担当する職員の中から1名を苦情受付担当者として任命する。

#### (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に設置する。

理事長は、本会の事業全体を担当する第三者委員若干名を、理事会の選考を経

て任命する。その際、評議員会および利用者自治会からの意見を聴取することとする。

第三者委員は、利用者の立場や状況に配慮しつつ、苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であることを要件とし、本会の理事、職員、利用者および本会が業務を委託する者以外から任命する。

第三者委員の任期は2年間とする。ただし、再任は妨げない。

第三者委員に欠員が生じた場合の後任者の任期は、前任者の残任期間とする。

第三者委員は無報酬とする。ただし、活動に要した実費は別途実費弁償するものとする。

#### (4) 職員

2.(1)に規定する苦情を利用者から受けた職員は、苦情受付担当者に報告する。

苦情解決に向けた事業所等の取り組みに積極的に参加する。

### 4. 職務

3.実施体制で設置、任命した苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員の行う職務は下記のとおりとする。

#### (1) 苦情解決責任者

利用者、家族、保護者等への苦情解決の仕組みの周知

苦情申出内容の原因、解決方策の検討

苦情解決のための苦情申出人との話し合い

苦情解決結果の第三者委員への報告

苦情原因の改善状況の苦情申出人および第三者委員への報告

理事長においては、本会の行う福祉サービスに対する苦情の最終責任者としての職務

#### (2) 苦情受付担当者

利用者からの苦情の受付

受け付けた苦情の内容等の記録と確認

受け付けた苦情の内容の苦情解決責任者、第三者委員への報告

苦情の受付から解決・改善までの経過、結果の記録

#### (3) 第三者委員

苦情受付担当者が受け付けた苦情内容の報告聴取

苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知と内容確認

利用者からの苦情の直接受付

苦情内容の事実関係を把握するための調査

苦情申出人への助言

事業者への助言

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

苦情解決責任者からの苦情に係わる事案の解決結果、改善状況等の報告聴取

利用者、事業者の日常的な状況把握と意見傾聴

## 5. 業務内容

### (1) 利用者等への周知

苦情解決責任者は、利用者、家族やボランティア等に、苦情解決責任者、苦情受付担当者および第三者委員の氏名、連絡先を示し、苦情解決の仕組みについて周知する。

また、苦情解決責任者は、利用者、家族やボランティア等に、苦情解決機関の存在と利用方法を周知する。

### (2) 苦情の申出および受付

苦情受付担当者は、随時、利用者等からの苦情を受け付ける。

利用者等は、苦情を申出する場合、口頭、文書のいずれによっても行うことができる。苦情解決責任者は、文書で申出の場合の様式例を様式1として利用者等に示す。

苦情は、苦情受付担当者のみならず、第三者委員に対しても申出ることができる。

苦情が匿名により行われた場合は第三者委員に報告し、第三者委員が必要な対応を行う。

### (3) 申出内容の報告・確認

受け付けた苦情は、苦情受付担当者が「苦情の内容」「苦情申出人の希望」等を様式2により記録し、苦情申出人にその内容を確認した上で、早急に苦情解決責任者および第三者委員に報告する。その際、第三者委員の助言、話し合いへの立ち会いの要否について苦情申出人の意向を確認する。

第三者委員は、苦情受付担当者から報告のあった苦情申出について、苦情申出日から1週間以内に苦情申出人へ報告を受けた旨を様式3により通知し、内容に相違が無いか確認する。

第三者委員は、必要に応じ苦情申出人、苦情解決責任者等に聴取を行うなど、事実関係を把握するための調査を行い、申出の内容を正確に把握する。

苦情解決責任者は、利用者からの苦情について、原因、解決方策などの検討を行う。

第三者委員は、事業者から助言を求められた場合は、必要な助言を行う。

第三者委員は、苦情申出人から助言を求められた場合は、必要な助言を行う。

### (4) 苦情解決に向けた話し合い

苦情申出人と苦情解決責任者は、苦情申出の内容を解決するために話し合いを、苦情申出日から2週間以内に行う。

その際、苦情申出人と苦情解決責任者は第三者委員の助言、立ち会いを求めることができる。

第三者委員は、話し合いへの立ち会いを求められた場合、苦情内容を確認した上で、解決案の調整および助言を行う。

苦情受付担当者は、話し合いの結果や改善を約束した事項を別紙4により記録し、話し合いの当事者間および第三者委員で確認する。

### (5) 苦情対応の記録・苦情解決結果の報告

苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経緯と結果についての記録

を書面に残す。

苦情解決責任者は、1～2週間毎に苦情解決の取り組み状況について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。

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、苦情申出人および第三者委員に対して、1か月以内に、様式5により報告する。

(6) 苦情解決結果の公表

個人情報に関するものを除き本会「広報誌」および「事業報告書」に苦情の申出内容、解決結果を掲載、公表する。

## 6. 関係書類

(1) 様式1 苦情申出書

(2) 様式2 苦情受付書

(3) 様式3 苦情受付申出書

(4) 様式4 話し合い結果記録書

(5) 様式5 改善結果報告書

## 7. 付則

この要綱は、平成14年4月1日から適用する。

様式 1

## 苦情申出書

申出書作成日：平成 年 月 日

社会福祉法人 双葉会

様

下記のとおり施設のサービスに関する苦情を申し出ます。

苦情を持つ人（当事者）

(ふりがな) 氏 名		生年月日	明.大.昭.平成 年 月 日
住 所 (施 設 名)	〒	電話番号	
連 絡 先 住 所	〒	電話番号	
苦情に係る事実のあった日	平成 年 月 日 ~ 平成 年 月 日		
苦情のあるサービスの種類			
苦 情 の 内 容			

この申出書を書いた人

当 事 者 と の 関 係	1.本人 2.配偶者 3.子 4.兄弟 5.子の配偶者 6.他の家族 7.知人 8.ケアマネージャー 9.民生委員 10.その他( )
------------------	--

本人以外の場合以下も記入ください

(ふりがな) 氏 名		電話番号	
住 所	〒		
連 絡 先 住 所	〒		

受 付 日	受付担当者		解決責任者
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、立ち会いの要否	要 否	確認欄 [ ]

【秘】

苦 情 受 付 書

(苦情受付担当者)

受 付 日	平成 年 月 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	(フリガナ) 氏 名		住 所  TEL		
	利用者との関係	本人. 親. 子. その他 ( )			
申出人が本人以外の場合は、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	ケアの内容に関する事項 個人の嗜好・選択に関わる事項 財産管理・遺産・遺言等 制度、施策、法律に関わる要望 その他 ( )			
申 出 人 の 希 望 等					
備 考					
申 出 人 の 要 望	話を聞いて欲しい 教えて欲しい 回答が欲しい 調査して欲しい 改めて欲しい 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、立ち会いの要否 要 否 確認欄 ( )				

相 談 記 録					
想 定 原 因	説明・情報不足	職員の態度	サービス内容	サービス量	権利侵害
	その他( )				
処 理 経 過					
結 果					

様式 3

### 苦情受付報告書

( 第三者委員 苦情申出人 )

( 苦情申出人 ) 様

平成 年 月 日

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



話し合い結果記録書

平成 年 月 日

〔記録者：苦情受付担当者氏名 \_\_\_\_\_ 〕

苦情申出者氏名： 〔利用者本人でない場合の代理人氏名： _____ 〕
苦情解決責任者氏名：
第三者委員氏名： 〔立会い無し〕
相談日：平成 年 月 日
【苦情申出の内容に関する苦情申出人の意見・希望】
【苦情申出の内容に関する苦情解決責任者の意見・対応策】
【苦情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：平成 年 月 日（ ） 時 分～〕

苦情申出者（代理人）氏名： \_\_\_\_\_ 印  
苦情解決責任者氏名： \_\_\_\_\_ 印  
第三者委員氏名： \_\_\_\_\_ 印

様式 5

## 改善結果報告書

( 苦情解決責任者 苦情申出人 第三者委員 )

平成 年 月 日

( 苦情申出人 )

( 第三者委員名 ) 様

( 苦情解決責任者名 ) 印

平成 年 月 日付の苦情( 受付 . )については、下記のとおり改善  
いたしましたので報告いたします。

### 記

苦情内容	
改善結果	