

# 社会福祉法人茗荷会

## 利用者からの苦情解決の取組みに関する実施要綱

### 1. 目的

社会福祉法人茗荷会（以下「本会」という。）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、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

- ① 本会福祉サービスの内容に関する事項。
- ② 本会福祉サービスに係る利用契約の締結、履行及び解除に関する事項。

#### (2) 苦情申出人の範囲

- ① 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。
- ② 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、本会に担当する苦情解決責任者、苦情受付担当者、さらに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

苦情解決責任者は理事長とする。

#### (2) 苦情受付担当者

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準備するために設置する。

- ① 理事長は、本会事業全体を担当する第三者委員を、理事会、評議員会の了解を得て任命する。
- ② 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・円満にはかることができることを要件とする。
- ③ 第三者委員に欠員が生じた場合は、速やかに選任する。
- ④ 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

- ① 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。

② 苦情解決に向けた事業所等の取組みに積極的に参加する。

#### 4. 職務

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次のとおりとする。

##### (1) 苦情解決責任者

- ① 利用者、家族、保護者（保証人）等への苦情解決への仕組みの周知。
- ② 苦情申出内容の原因、解決方策の検討。
- ③ 苦情解決のための苦情申出人との話し合い。
- ④ 苦情解決結果の第三者委員への報告。
- ⑤ 苦情原因の改善状況の苦情申出人及び第三者委員への報告。
- ⑥ 理事長は、本会の行う福祉サービスに対する苦情最終責任者としての職務。

##### (2) 苦情受付担当者

- ① 利用者からの苦情受付。
- ② 受け付けた苦情の内容等の記録と確認。
- ③ 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。
- ④ 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

- ① 苦情受付担当者が受け付けた苦情の内容の報告聴取。
- ② 苦情の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。
- ③ 利用者からの苦情の直接受付。
- ④ 苦情内容の事実関係を把握するための調査。
- ⑤ 苦情申出人への助言。
- ⑥ 事業者への助言。
- ⑦ 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。
- ⑧ 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。
- ⑨ 利用者、事業者の日常的な状況把握と意見聴取。

#### 5. 業務内容

##### (1) 利用者への周知

- ① 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、苦情受付担当者及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。
- ② 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期間の存在と利用方法を周知する。

##### (2) 苦情の申出及び受付

- ① 苦情受付担当者は、随時、利用者からの苦情を受け付ける。
- ② 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を様式 1 として利用者等に示す。

- ③ 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。
- ④ 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

- ① 受け付けた苦情は、苦情受付担当者が「苦情の内容」「苦情の申出人の希望」等を記録し、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及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可否について苦情申出人に意向を確認する。
- ② 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通知し、内容に相違がないか確認する。
- ③ 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。
- ④ 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。
- ⑤ 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。
- ⑥ 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

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 第三者委員は、話し合いを求められた場合、苦情解決を確認した上で、解決案の調整及び助言を行う。
- ④ 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記録し、話し合いの当事者間及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

- ① 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。
- ② 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、1 か月以内に報告する。

(6) 苦情解決結果の公表

- ① 個人情報に関するものを除き、様式を縦覧に供し、公表する。

6. 附則

この要綱は、平成 15 年 4 月 1 日から適用する。

この要綱は、平成 21 年 10 月 1 日改正。

この要綱は、平成 25 年 11 月 1 日改正。