

# 社会福祉法人秋葉会

## 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

社会福祉法人秋葉会(以下、「当法人」という。)が運営する事業所の提供するサービスから生じた苦情について、自ら適切な対応を行うことは、社会福祉事業の経営者の重要な責務である。このような認識に立てば、苦情への適切な対応は、自ら提供する福祉サービスの検証・改善や利用者の満足感の向上、虐待防止・権利擁護の取組の強化など、福祉サービスの質の向上に寄与するものであり、こうした対応の積み重ねが社会福祉事業を運営する当法人の社会的信頼性の向上にもつながる。

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、当法人の事業への信頼性の確保、当法人の事業の適正性の確保を図ることが重要である。

### 2. 実施対象

#### (1) 対象とする苦情の範囲

- ①当法人の福祉サービスの内容に関する事項
- ②当法人の福祉サービスに係る利用契約の終結、履行および解除に関する事項

#### (2) 苦情申立人の範囲

- ①当法人が提供する福祉サービス事業を、現在利用している利用者およびその家族、またはその代理人
- ②当法人が提供する福祉サービス事業の提供を受けていた利用者およびその家族、またはその代理人

### 3. 実施体制

下記により、当法人各事業所に苦情受付担当者・苦情解決責任者、法人本部に苦情解決統括責任者を任命し、各事業所に第三者委員を設置する。

#### (1) 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任命するものとし、理事長が各事業所の職員の中から苦情受付担当者を任命する。

#### (2) 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任命するものとし、各事業所の管理者を苦情解決責任者とする。

#### (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推進するために設置する。

- ①理事長は、当法人の事業を担当する第三者委員を、理事会の承認を経て任命する。その際、運営協議会や利用者等からの意見を聴取することとする。
- 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・円満に図ることができる者であることを要件とし、当法人の理事、職員、利用者及び当法人が業務を委託する者以外から任命する。

- ③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。
- ④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。
- ⑤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

- ①2条(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

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

#### (1) 苦情解決責任者

- ①利用者、家族、関係者等への苦情解決の仕組みの周知
- 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

#### (2) 苦情受付担当者

- ①利用者からの苦情の受付
- ②受付した苦情の内容等の記録と確認
- ③苦情解決責任者及び第三者委員への受付した苦情の内容の報告
- 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付し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会い、助言
- ⑧苦情解決責任者からの苦情に係る事案の解決結果・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傾聴

### 5. 業務内容

#### (1) 利用者等への周知

- ①苦情解決責任者は、利用者、家族、場合によってはボランティア等への苦情解決責任者、苦情受付担当者、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の周知を図る。
- ②苦情解決責任者は、利用者、家族、場合によってはボランティア等への苦情解決機関の存在と利用方法の周知を図る。

#### (2) 苦情の申出及び受付

- ①苦情受付担当者は、随時、利用者等からの苦情を受付ける。

- 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なうことが出来る。苦情解決責任者は、文書で申出する場合のみ様式例を様式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出来る。
- ④苦情が匿名により行なわれた場合においても、その苦情の内容についての事実確認を行ない、その結果について様式1に記録する。

### (3) 申出内容の報告・確認

- ①受付した苦情は、苦情受付担当者が「苦情の内容」「苦情申立人の希望」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、話し合いへの立会いの可否について苦情申出人の意向を確認する。
- 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様式3により通知し、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なうなど、事実関係を把握するための調査を行ない、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、解決策などの検討を行なう。
- ⑤第三者委員は、事業者から助言を求められた場合は、必要な助言を行なう。
- 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、必要な助言を行なう。

### (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の話し合いを、苦情申出日から2週間以内に行なう。
- 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、立会いを求めることができる。
- ③第三者委員は、話し合いへの立会いを求められた場合、苦情内容を確認した上で、解決案の調整及び助言を行なう。
- 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等を様式4により記録し、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、1～2週間毎に苦情解決の取組み状況について、第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- 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、苦情申立人及び第三者委員に対して、1ヶ月以内に様式5により報告する。

### (6) 苦情解決結果の公表

- ①個人情報に関するものを除き、当法人のホームページおよび広報誌又は事業報告書にて苦情の申出内容、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 苦情受付報告書
- (4) 様式4 話し合い結果記録書

(5) 様式5 改善結果報告書

付則

この様式は平成14年 4月1日から適用する。

平成15年10月1日一部改正

平成16年 4月1日一部改正

平成17年 5月1日一部改正

平成18年10月1日一部改正

平成21年 6月1日一部改正

平成23年10月1日一部改正

平成25年10月1日一部改正

平成29年 4月1日一部改正

様式1

## 苦 情 申 出 書

申請書作成日 平成 年 月 日

社会福祉法人 秋葉会  
理事長 高橋 秀磁 様

下記のとおり施設のサービスに関する苦情を申出ます。

○苦情を持つ人（当事者）

(ふ り が な) 利 用 者 氏 名	
苦情に係る事実のあった日 又は推定される日	平成 年 月 日 ( : ) ~ 月 日 ( : )
苦情のあるサービスの種類	
苦情の内容	

○この申出書を書かれた方（申出人）

(ふ り が な) 氏 名	
住 所	電話 ( )
連 絡 先	電話 ( )
当事者（利用者）との関係	本人、配偶者、親、子、兄弟、子の配偶者、担当CM、その他 ( )

受付日 平成 年 月 日

解決責任者	受付担当者			理事長	施設長	事務長	
申出人へ の確認	第三者委員への報告の可否			要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認 ( )			
	話し合いへの第三者員の助言・立ち合いの可否			要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認 ( )			

## 苦 情 受 付 書

受付NO \_\_\_\_\_

匿名扱い / 有 ・ 無

受付日	平成 年 月 日	苦情の発生時期	
記載者		苦情の発生場所	
申出人	(フリガナ) 氏 名	住 所	
	利用者との 関係		
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 利用者氏名 _____ 年齢 ____才 性別 ____ 連絡先 _____			
苦情の内容	相談の分類	①ケアの内容に関する事項 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			
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 (            )		
申出人への聴	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への助言、立ち合いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 (            )		
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 (            )		
処理経過			
結果			

### 苦情受付報告書

平成 年 月 日

申立者

様

第三者委員氏名

印

苦情受付担当者から下記のとおり、(受付NO )についての報告がありましたことを通知致します。

#### 記

苦情の申出日	平成 年 月 日	苦情申出人氏名	
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			

苦情の内容に相違ある場合はお知らせ下さい。連絡先 \_\_\_\_\_

話し合い結果記録書

平成 年 月 日

記録者／苦情受付担当者名	苦情解決責任者名
第三者委員氏名 立会有無 / 有 ・ 無	その他、立会者名 立会有無 / 有 ・ 無
相談日 平成 年 月 日	相談場所
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責任者の意見・対応案	
苦情申出の内容に関する苦情解決機関の意見・解決方法案	
改善を約束した内容等	
話し合いの折り合いがつかない場合の原因・意見の相違点等	
<p style="text-align: center;">次回の話し合いの日時／平成 年 月 日 ( ) : ~</p>	

苦情申出者（又は代理人）氏名 \_\_\_\_\_ 印

苦情解決責任者氏名 \_\_\_\_\_ 印

第三者委員氏名 \_\_\_\_\_ 印



## 改善結果報告書

平成 年 月 日

(苦情申出人)

(苦情解決機関) \_\_\_\_\_ 様

社 会 福 祉 法 人 秋 葉 会  
苦情解決責任者名 \_\_\_\_\_ 印

平成 年 月 日付の苦情（受付 NO \_\_\_\_\_ ）につきましては、下記のとおり改善致しましたのでご報告致します。

### 記

苦情内容
改善結果