

# 福祉サービスに関する苦情解決の規程

社会福祉法人

四恩学園

## 第1章 苦情解決の仕組みの目的

(福祉サービスに関する苦情解決の目的)

第1条 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。

(解決の姿勢)

第2条 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。

## 第2章 苦情解決体制

(苦情解決責任者)

第3条 苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長を苦情解決責任者とする。

(苦情受付担当者)

第4条 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。

② 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

(第三者委員)

第5条

① 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。

② 第三者委員は、各事業所間で設置するものとし、苦情解決を円滑・円満に図り、世間からの信頼性を有する者を理事会において、選任する。

③ 職務は以下のとおりとする。

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

### 第3章 苦情解決の手順

(利用者への周知)

第6条 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。

(苦情の受付)

第7条 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。

② 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

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

③ 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。

(苦情受付の報告・確認)

第8条 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。

② 虐待や法令違反など、明らかに改善を要する重大な不当行為等に関する内容の申し出及び相談を受けた場合には大阪市担当部局等関係諸機関に速やかに連絡する。

③ 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。

④ 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。

(苦情解決に向けての話し合い)

第9条 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。

② 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。

(苦情解決の記録、報告)

第10条 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。

(解決結果の公表)

第11条 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。

## 附 則

この規程は、平成13年 4月 1日から施行する。

この規程は、平成14年 4月 1日から施行する。

この規程は、平成15年 4月 1日から施行する。

この規程は、平成16年 4月 1日から施行する。

この規程は、平成17年 4月 1日から施行する。

この規程は、平成18年 4月 1日から施行する。

この規程は、平成19年 4月 1日から施行する。

この規程は、平成20年 4月 1日から施行する。

この規程は、平成21年 4月 1日から施行する。

この規程は、平成22年 4月 1日から施行する。

この規程は、平成23年 4月 1日から施行する。

この規程は、平成24年 4月 1日から施行する。

この規程は、平成25年 4月 1日から施行する。

この規程は、平成26年 4月 1日から施行する。

この規程は、平成27年 4月 1日から施行する。

この規程は、平成28年 4月 1日から施行する。

この規程は、平成29年 4月 1日から施行する。

**【秘】**  
**苦情受付書**

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	〒 -
	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	ケアの内容に関わる事項 財産管理・遺産・遺言等 その他 ( )	個人の嗜好・選択に関わる事項 制度、施策、法律に関わる要望		
申出人の希望等					
備考					
申出人の希望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他 ( )				
申出人への確認	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	

[書式②]

(第三者委員→苦情申出人)

## 苦情受付報告書

平成 年 月 日

苦情申出人 様

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 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

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			

[書式③]

(苦情解決責任者⇒第三者委員、苦情申出人)

## 苦情解決結果報告書

平成 年 月 日

第三者委員（苦情申出人）様

苦情解決責任者 印

平成 年 月 日付けの苦情（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。

苦情内容	
解決結果	