

# 社会福祉法人創和会 福祉サービスに関する苦情処理実施要綱

## 1. 目的

この要綱は、当法人のサービスに関する利用者からの苦情処理を適切に解決する為の仕組みを定め、サービス利用者の保護と当法人が提供するサービスの向上を図ることを目的とする。

## 2. 苦情処理の体制

(1) 苦情対応責任者 理事長及び施設長

苦情処理の責任主体を明確にする。

(2) 苦情受付担当者 各事業部門の管理者

受付担当者を明確にしておく。

(3) 第三者委員 監事・評議員より3名

苦情対応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、第三者委員を配置する。設置方法等は別途定める。

## 3. 苦情対応の手順

(1) 利用者への周知

施設内掲示、パンフレット配布、苦情対応責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名、連絡先や、苦情対応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。尚、第三者委員も直接苦情を受け付けることが出来る。

① 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載し、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) 苦情申出人と苦情対応責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会の要否。

② (ウ) 及び (エ) が不要な場合は、苦情申出人と苦情対応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

① 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情対応責任者に報告する。苦情対応責任者は必要に応じて第三者委員にも報告する。但し、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 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。

③ 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付けた場合、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) 苦情対応に向けての話し合い

- ① 苦情対応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、申出人又は苦情対応責任者は、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対応者の話し合いは、次により行なう。
  - (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、苦情対応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) 苦情対応の記録、報告

苦情対応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。これらを実行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。

- ① 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する。
- ② 苦情対応責任者は、一定期間毎に苦情対応結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- ③ 苦情対応責任者は、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) 対応結果の公表

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「広報」等実績を掲載し公表することをはじめ、広く利用者等へ周知が図られる方策を講じることとする。

(7) この要領は、平成18年5月1日より適用する。

平成19年4月1日 一部改定

2. (2) 苦情受付担当者を総務部個人名から総務部長とした。

(3) 第三者委員 評議員個人名3名から個人名抜きで3名とした。

平成25年11月15日 一部改正し適用する。

2. (2) 苦情受付担当者を総務部長から各事業部門の管理者とした。

(3) 第三者委員 評議員より3名を監事・評議員より3名とした。

## 第三者委員の設置について

### (1) 設置形態

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出来る体制を整備する。

### (2) 第三者委員の要件

① 苦情対応を円滑・円満に図ることが出来る者であること。

② 世間から信頼を有する者であること。

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

### (3) 人数 3人程度

中立・公正確保のため複数が望ましい。その際、即応性を確保するために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。

### (4) 選任方法

第三者委員は、理事長の責任において選任する。

・ 理事会が選任し、理事長が任命する。

・ 選任の際には、評議員への諮問や利用者等からの意見聴取を行う。

### (5) 職務

① 苦情受付担当者からの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付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 事業者への助言。

⑥ 苦情申出人と苦情対応責任者の話し合いへの立ち会い、助言。

⑦ 苦情対応責任者からの苦情に係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。

### (6) 報酬

中立性確保のため、実費弁償を除き出来る限り無報酬とする事が望ましい。

経費について支出することは、差し支えないものとする。

話し合い等の実費弁償として市内を原則として1回1000円程度とする。

### (7) 委員及び職員の守秘義務

第三者委員及び職員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない、なお職務を退いた後も同様であること。

### (8) 任期は評議員及び役員の任期に準ずる。