

# 苦情解決対応マニュアル

社会福祉法人 愛知育児院

# 苦情解決対応マニュアル

## 1. 目的

社会福祉法人愛知育児院（以下「本院」という）が提供するサービスについて利用者からの苦情・要望・意見等（以下「苦情」という）に適切に対応し、利用者の権利を擁護するとともに、本院のサービス向上に役立てることを目的とするものです。

## 2. 実施対象

### （1）対象とする苦情の範囲

対象とする苦情は次の範囲のものです。

- ① 社会福祉法人愛知育児院が提供するサービスの内容に関する事項
- ② 社会福祉法人愛知育児院が提供するサービスに係わる利用契約の締結、履行、解除に関する事項

### （2）苦情申出人の範囲

苦情を承りますのは、次の方々からのものです。

- ① 社会福祉法人愛知育児院が提供するサービスの利用者、その家族、または代理人、又は過去に利用した方も含むものとします。
- ② 社会福祉法人愛知育児院に係わるボランティアや市民

## 3. 実施体制

苦情処理実施のため、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員を設置します。第三者委員による活動の組織を「苦情解決委員会」とします。

なお、職員は日常の仕事の中で、利用者や家族からの苦情等を直接的に受け付けます。

### （1）苦情解決責任者

- ① 全体としての苦情解決責任者は、施設長があたります。
- ② 各部署および事業所においては、管理者を苦情解決責任者とします。

### （2）苦情受付担当者

施設長（管理者）は、各施設及び事業所の職員の中から若干名を苦情受付担当者として任命します。具体的には、各サービス事業の生活相談員等があたります。

### （3）第三者委員

- ① 理事長は、利用者の苦情受付相談全体を担当する第三者委員2名を委嘱します。
- 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ます。
- ③ 第三者委員の任期は2年とします。ただし、再任は妨げません。
- 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します。
- ⑤ 第三者委員は別に定める規程に基づき報酬を支払うものとします。ただし、交通費等の実費は別に支払うものとします。

## 4. 役割

「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、第三者委員の役割、また、職員の役割は次のとおりです。

### (1) 苦情解決責任者

- ① 利用者、家族、代理人への「苦情受付体制」の主旨や仕組みの周知
- ② 苦情内容の把握と、原因や解決方策の検討
- ③ 苦情解決のための苦情申出人との話し合い
- ④ 苦情原因および解決結果の第三者委員への報告及び苦情解決委員会への報告
- ⑤ 苦情原因の解決状況の苦情申出人及び第三者委員への報告
- ⑥ 本取扱による苦情対応では解決が困難な事例について、「運営適正化委員会」への解決の申出
- ⑦ 運営適正化委員会が行う調査への対応

### (2) 苦情受付担当者

- ① 利用者からの苦情の受付
- ② 受付けた苦情の内容、利用者等の意向等の確認と記録
- ③ 受付けた苦情の内容の苦情解決責任者、苦情解決委員会への報告
- ④ 苦情改善状況の苦情解決責任者への報告
- ⑤ 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けた苦情内容の確認
- ② 苦情申出人へ苦情受付の通知（様式5）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、苦情解決責任者への助言
- ⑥ 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
- ⑦ 苦情解決責任者からの苦情に係わる事案の解決結果、改善状況等の確認
- ⑧ 利用者または責任者が運営適正化委員会に苦情解決について申し出た際、運営適正化委員会が行う事情調査、斡旋および必要と認める状況把握への協力

### (4) 職員

- ① 「実施対象」で示された範囲の苦情を苦情申出人から受けた職員は、苦情受付担当者に報告します。
- ② 職員が直接苦情を受け、解決した事柄については、所定の「苦情または意見・要望等連絡票（様式6）」に記述し、苦情受付担当者を経て施設長に報告します。
- ③ 職員は早期苦情解決に向け、積極的に取り組みます。

## 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、家族等に、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周知します。
- ② また、苦情解決責任者は、利用者、家族等に、苦情解決機関の存在と利用方法

を周知します。

(2) 苦情の申し出および受付

- ① 苦情受付担当者は、随時、苦情申出人からの苦情を受付けます。
- ② 苦情申出人は、苦情を申し出る場合、口頭、文書のいずれによっても行うことができます。苦情解決責任者は、文書で申し出る場合の様式を様式1として苦情申出人に示します。
- ③ 苦情は、苦情受付担当者のみならず、第三者委員あるいは担当職員に対しても申し出ることができます。
- ④ 苦情が匿名により行われた場合は、苦情解決委員会に報告し、苦情解決委員会として、必要な対応を行います。

(3) 申出内容の報告・確認

- ① 受付けた苦情は、苦情受付担当者が「苦情の内容」「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、苦情解決責任者に報告します。苦情解決責任者はその内容を確認し、苦情解決委員会に報告します。
- ② 苦情解決委員会では、必要に応じ苦情申出人や苦情解決責任者等に状況を聴き、事実関係を把握するための調査を行い（様式4）、申出の内容を正確に把握します。
- ③ 苦情解決委員会では、苦情解決責任者と話し合いの場を持ち、改善に向け検討および助言を行います。
- 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います。
- ⑤ 苦情解決委員会は、苦情申出人から助言を求められた場合は、必要な助言を行います。

(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が必要な場合は、迅速に行います。
- 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ます。
- 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、解決案の調整および助言を行います。この内容・経過は苦情解決委員会へ必ず報告するものとします。（様式7）

(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します。
- ② 苦情解決責任者は、随時、苦情解決の取組状況について苦情解決委員会に報告し、必要な助言を受けます。
- 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、苦情申出人および第三者委員に対して、1ヶ月以内に様式3により報告します。

(6) 苦情解決結果の公表

本院では、苦情解決結果について、個人情報に関するものを除き、広報誌や年度

事業報告書およびホームページにて公表します。

## 6. 附則

このマニュアルは、平成17年4月1日から実施します。

## 7. 関係書類

- 様式1 苦情書
- 様式2 苦情・要望・意見受付書
- 様式3 改善結果報告書
- 様式4 調査依頼書
- 様式5 苦情受付報告書
- 様式6 苦情または意見・要望等連絡票
- 様式7 苦情解決話し合い結果記録書