

苦情解決 マニュアル

社会福祉法人 東の会

苦情解決マニュアル

1. 目的

- 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や早急な虐待防止策が講じられ、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。
- 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。

2. 苦情解決体制

- (1) 苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者を置く。
- (2) 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。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
- (3) 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するため、第三者委員を設置する。

○設置形態

社会福祉法人東の会として設置し、社会福祉法人東の会が運営する事業所、施設に全てに適用する。

○第三者委員の要件

- ア 苦情解決を円滑・円満に図ることができるものであること。
- イ 世間からの信頼性を有するものであること。

○人数

第三者委員は、中立・公正性のため、複数であることがのぞましい。

○選任方法

- ア 第三者委員は理事会が選考し、理事長が任命する。
- イ 選任の際には、評議員会への諮問をおこなう。

○職務

- 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

○報酬

第三者委員への報酬は、法人役員報酬規定による。

3. 苦情解決の手順

- (1) 利用者への周知

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

(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。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。
- 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を苦情受付票に記録し、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 苦情申出人の希望等
 - 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
- 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。

(3) 苦情受付の報告・確認

- 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した場合を除く。
- 投書などの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。
- 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、特に重大なものは、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(4) 苦情解決に向けての話し合い

- 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。
- 第三者委員の立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

(5) 苦情解決の記録、報告

- 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、1年に一度、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。(第三者委員会の開催)
 - 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。

(6) 解決結果の公表

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「事業報告書」や「広報誌」等の実績を掲載し、公表する。

付則

1. このマニュアルは、平成 18 年 12 月 1 日より施行する。苦情対応・解決マニュアルは廃止する。

このマニュアルは、平成 20 年 1 月 1 日より一部変更して施行する。

このマニュアルは、平成 20 年 4 月 1 日より一部変更して施行する。

このマニュアルは、平成 21 年 7 月 1 日より一部変更して施行する。

このマニュアルは、平成 22 年 8 月 1 日より一部変更して施行する。

このマニュアルは、平成 23 年 4 月 1 日より一部変更して施行する。

このマニュアルは、平成 24 年 9 月 1 日より一部変更して施行する。

このマニュアルは、平成 25 年 4 月 1 日より一部変更して施行する。

このマニュアルは、平成 25 年 7 月 1 日より一部変更して施行する。

このマニュアルは、平成 27 年 4 月 1 日より一部変更して施行する。

このマニュアルは、平成 28 年 6 月 1 日より一部変更して施行する。

このマニュアルは、平成 29 年 4 月 1 日より一部変更して施行する。

このマニュアルは、平成 30 年 4 月 1 日より一部変更して施行する。

第三者委員	理事長	苦情解決責任者	苦情受付担当者	苦情受付者

苦 情 受 付 票

苦情受付日	令和 年 月 日 ()			
受付時間	時 分から 時 分			
受付場所				
受付職員氏名				
苦情申出人	氏名			
	住所	〒		
	電話番号			
	その他の連絡先等			
苦情内容	対象事業			
	苦情内容			
	申出人の希望等			
第三者委員への報告の要否				要 ・ 否
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、立会いの要否				要 ・ 否
その他				
苦情申出人による確認 ・ 私は、社会福祉法人東の会に対して、上記内容を苦情として申し出します。 ・ 苦情が上記に内容で受付されたことを確認しました。 令和 年 月 日 苦情申出人 氏名 _____				

別表 1

苦情解決体制の担当者

担当名	事業所名	役職名
苦情解決責任者	全事業	理事長
苦情受付担当者	法人本部	本部長
	総務課	総務課長
	居宅介護支援	居宅管理者
	特別養護老人ホーム	施設長
		介護 3F 主任
		介護 2F 主任
	ショート	ショート主任
	ケアハウス	ハウス長
	デイサービス	センター長
	医務課	医務課長
	栄養課	栄養課長
	南橋本みたけこども園	園長
	西橋本みたけこども園	園長
	上高井戸大地の郷みたけ	所長
	杉並大宙みたけ保育園	園長
	小町通みたけこども園	園長
	ワンダーステップ	所長
	ぱれっとエスト	所長
第三者委員	全事業	第三者委員

みたけへ苦情ありますか？



みたけへの苦情は、
下記のいずれでも
受け付けております。

1. まずは、施設窓口1F事務室へどうぞ
苦情受付担当者 施設長 松坂健志ほか
苦情解決責任者 理事長 今井徹
2. 相模原市福祉基盤課にも窓口がございます
042-769-9226
国民健康保険団体連合会にも窓口がございます
045-329-3447
3. 中立的な立場の第三者委員の方にも相談できます。
みたけでは、長沼正夫氏、笹野笑子氏、片倉亮介氏の3名
の方をお願いしております。
第三者委員窓口代表：弁護士片倉亮介氏
042-703-6333(橋本駅前弁護士事務所)

みたけの苦情解決のしくみには第三者委員もあります。

社会福祉法人東の会では、ご利用者等からの苦情の適切な解決に努めるため、苦情解決の体制や手順等について定めております。苦情解決の体制の中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するため、外部の方に第三者委員をお願いしております。

第三者委員をお願いしていること

- ・ご利用者様からの苦情の直接受付
- ・受付けた苦情の解決の助言、解決策のアドバイスとチェックなど



法人の外部の方に中立的な立場で、苦情を聞いていただいたり、解決方法をチェックしてもらっています。ご利用者からも直接相談もできます。

第三者委員の方ってどんな役割をしているの？

中立的な立場の第三者委員の方にも相談できます。みたけでは、長沼正夫氏、笹野笑子氏、片倉亮介氏の3名の方をお願いしております。

第三者委員窓口代表：弁護士片倉亮介氏

☎042-703-6333(橋本駅前弁護士事務)