

## 福祉サービスに係る苦情解決事業実施要綱（例）

### （目的）

第1条 社会福祉法第82条及び「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について」（平成12年6月7日付障第452号、社援第1352号、老発第514号、児発第575号）に基づき、福祉サービスに対する利用者の満足度を高め、利用者の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを快適に利用することができるよう支援するため、社会福祉法人〇〇〇会（以下「〇〇会」という。）における苦情解決の仕組みを定め、円滑・円満な苦情解決の促進と本事業所の信頼や適正性を確保することを目的とする。

### （事業の対象範囲）

第2条 事業の対象とする福祉サービスの範囲は、社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業において提供されるすべての福祉サービスとする。ただし、事業の実施に支障を及ぼさないと認められる場合は、対象範囲を拡大することができる。

### （苦情解決責任者の設置）

第3条 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 苦情解決責任者は、前条に規定する事業を実施する事業所の長とし、理事長が任命する。

### （苦情受付担当者の設置）

第4条 利用者が苦情の申し出をしやすい環境を整えるため、苦情受付担当者を置く。

2 苦情受付担当者は、本会事務（庶務）職員の中から理事長が任命する。

### （苦情受付担当者の職務）

第5条 苦情受付担当者は、次に掲げる職務を行う。

- (1) 利用者からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- (3) 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

### （第三者委員の設置）

第6条 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、2名以上とし、理事会において選任し、理事長が委嘱する。

### （第三者委員の職務）

第7条 第三者委員は、次に掲げる職務を行う。

- (1) 苦情受付担当者からの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

- (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) 本会への助言
- (6) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言
- (7) 苦情解決責任者からの苦情にかか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

(第三者委員の任期)

第8条 第三者委員の任期は2年とし、再任を妨げないものとする。

(備考) 第三者委員の中立性を保つため、次のただし書きを付け加えることもできます。  
ただし、再任は1期に限るものとし、4年を越えて就任することはできないものとする。

2 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。

(第三者委員への報酬)

第9条 第三者委員の報酬は、中立性の確保のため、無報酬とする。ただし、活動に要した費用は、別途実費弁償することとする。

(備考) 国の指針(本報告書52項)により、中立性が客観的に確保できる場合は、報酬を出すことは差し支えないこととされていますので、法人の考えにより、支給規定とすることもできます。

(利用者への周知)

第10条 本会内への掲示・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・苦情解決の仕組みについて周知する。

(苦情の受付)

第11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。

(苦情の記録)

第12条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情受付に際し、次の事項を様式1により記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出人の希望等
- (3) 第三者委員への報告の要否
- (4) 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

2 前項第3号及び第4号が不要の場合は、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13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の意思表示をした場合は除く。

- 2 投書など匿名の苦情についても、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た場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対し報告を受けた旨を様式2により通知する。

(解決に向けての話し合い)

第14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。
  - (1) 第三者委員による苦情内容の確認
  - (2) 第三者委員による解決案の調整、助言
  - (3) 話し合いの結果や改善事項などの書面での記録と確認(様式3による)

(運営適正化委員会での調整)

第15条 ここに定める要領で苦情解決が困難な事項に関しては、社会福祉法人 石川県社会福祉協議会に設置する「石川県福祉サービス運営適正化委員会」へ報告する。

(苦情解決結果の記録・報告)

第16条 本会が、提供する福祉サービスの質を高め、運営の適正化を確保するために、苦情解決結果の記録と報告を行う。

- (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) 苦情解決責任者は、一定期間ごとに苦情解決結果について様式4により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、苦情申出人及び第三者委員に対して、様式5により一定期間経過後、報告する。

(解決結果の公表)

第17条 利用者による福祉サービスの選択や本会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」及び「広報誌」等の実績を掲載し、公表する。

(その他)

第18条 この規定の定めるもののほか、必要な事項は、理事長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成 年 月 日から施行する。

苦情受付書（例）

（苦情受付担当者）

受付日	平成 年 月 日（ 曜日 ）		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	氏名(フリガナ)		住所	TEL		
	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	①ケアの内容に関わる事項 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						
申出人の要望	<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 [ ]	

## 苦情受付報告書(例)

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 ( 曜日)	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			

## 話し合い結果記録書（例）

平成 年 月 日

〔記録者：苦情受付担当者氏名 \_\_\_\_\_ 〕

苦情申出者氏名：  〔利用者本人でない場合の代理人氏名： _____ 〕
苦情解決責任者氏名：
第三者委員氏名：  〔立会い無し〕
相談日：平成 年 月 日
【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解決責任者の意見・対応案】
【苦情申出の内容に関する第三者委員の意見・解決方策案】
【話し合いが不調となった原因・意見の相違点】
〔次回話し合いの日時：平成 年 月 日（ ） 時 分～〕

苦情申出者（代理人）氏名： [印]

苦情解決責任者氏名： [印]

第三者委員氏名： [印]

## 苦情解決結果報告書 (例)

平成 年 月 日

第三者委員 (苦情申出人) 様

苦情解決責任者名 印

平成 年 月 日付の苦情 (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。

### 記

苦情内容	
解決結果	

## 改善結果報告書 (例)

平成 年 月 日

(苦情申出人)  
(第三者委員)

様

苦情解決責任者名 印

平成 年 月 日付の苦情 (受付No. ) については、下記のとおり改善いたしましたので報告いたします。

記

苦情内容	
解決結果	