

# 福祉サービス 苦情解決実施要綱

## 社会福祉法人 健祥会

### 軽費老人ホーム 健祥会ヴィラ

#### 1. 目的

苦情への適切な対応を図ることにより、施設が提供する福祉サービスに対する利用者の満足度を高めることや利用者個人の権利を擁護し、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。また、苦情を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信頼関係・適正を確保することを目的とする。

#### 2. 苦情解決体制

##### (1) 苦情解決責任者

施設に苦情解決の責任主体として苦情解決責任者を置き、施設長を充てる。また、総合的に苦情処理を行うため、健祥会法人本部との連携を密にし、苦情解決を図るものとする。なお、近接する施設については、一体の苦情処理体制を整える。

##### (2) 苦情申出人の範囲

苦情申出人は、施設の利用者等及び代理人（契約者、成年後見人）とする。

##### (3) 苦情受付担当者

- ①利用者等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き、職員の中から施設長が任命する。
- ②苦情受付担当者は以下の職務を行う。
  - ・利用者等からの苦情の受付
  - ・苦情内容、利用者等の意向等の確認と記録
  - ・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、法人本部への報告

##### (4) 第三者委員

- ①苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者等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名以上とする。
- ③第三者委員は理事会で選考し、理事長が任命する。
- ④第三者委員の職務は次のとおりとする。
  - ・苦情受付担当者から受け付けた苦情内容の報告聴取
  - ・苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
  - ・利用者等からの苦情の直接受付
  - ・苦情申出人への助言
  - ・事業者への助言
  - ・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
  - ・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
  - ・日常的な状況把握と意見傾聴
- ⑤第三者委員の報酬は中立性の確保のため、無報酬とする。

#### 3. 苦情解決の手順

##### (1) 利用者等への通知

苦情解決責任者は、施設内の掲示板への掲示等により次の事項を利用者に周知するものとする。

- ・ 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
- ・ 苦情解決の仕組み

## (2) 苦情の受付

- ① 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。
- ② 第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

## (3) 苦情内容の確認

苦情受付担当者は、利用者等からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認するものとする。

- ② 苦情の内容
- ② 苦情申出人の意向等
- 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、立ち会いの要否  
ただし、③及び④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ものとする。

## (4) 苦情受付の報告・確認

- ① 苦情受付担当者は、受け付けた苦情は全て苦情解決責任者及び第三者委員、法人本部に報告するものとする。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否した場合はこの限りではない。
- ② 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行うものとする。
- 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、内容を確認すると共に、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

## (5) 苦情解決に向けての話し合い

- ① 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、苦情申出人また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、次により行うものとする。
  - ・ 第三者委員による苦情内容の確認
  - ・ 第三者委員による解決案の調整、助言
  - ・ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

## (6) 苦情解決の記録、報告

- ① 苦情受付担当者は、苦情受付から解決、改善までの経過と結果について書面に記録するものとする。
- ② 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ものとする。
- ③ 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善すると説明した事項について、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ものとする。

## (7) 解決結果の公表

苦情解決の状況は、個人情報に関するものを除き、「事業報告書」に掲載し、公表することとする。

### 附則

- この要綱は、平成13年 4月 1日から施行する。  
 この要綱は、平成28年 6月 1日から施行する。  
 この要綱は、平成29年 9月 1日から施行する。  
 この要綱は、令和 5年 3月 1日から施行する。