

大分類	品質マネジメントシステム	分類番号	MS1 - 01 - 03 - 001
題 目	みどりのかぜ苦情解決規程	発行日	平成18年 4月 1日
		改定日	令和 2年 4月 1日
対 象	共通	版 数	1

### 1. 目的

本規程は、社会福祉法人みどりのかぜ（以下、当法人という。）が経営する各事業所が提供するサービスに係わる利用者等からの苦情を解決するための体制を整備することにより、利用者の権利を擁護し、さらに顧客満足度の向上を図り、利用者が法人のサービスを適切に利用できるよう支援する。また、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、法人及び法人が経営する各事業所の信頼性・的確性の確保を図る。

### 2. 適用範囲

本規程は、当法人が経営する各事業所が提供するサービスに係る利用者等からの苦情解決の体制及び実施要領に適用する。

### 3. 実施対象

#### （1）対象とする苦情の範囲

- ① サービスの内容に関する事項
  - ② サービスに係る利用者契約の締結、履行及び解除に関する事項
- なお、本項は利用契約事業所のみ適用する

#### （2）苦情申出人の範囲

- ① 法人が経営する各事業所が提供する福祉サービスを現在利用している利用者、その家族、代理人
- ② 苦情申し出に関する福祉サービスを法人が経営する各事業所から提供を受けていた利用者（退所者）、その家族、代理人

### 4. 実施体制

下記により、法人本部及び法人が経営する各事業所にそれぞれ苦情解決責任者、苦情受付担当者、さらに第三者委員を設置する。

#### （1）苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするために設置する。

- ① 各事業所においては、それぞれの管理者を苦情解決責任者とする
- ② 本部においては、理事長を苦情解決責任者とする

#### （2）苦情受付担当者

利用者が苦情の申し出をしやすい環境を整えるために設置する。

- ① 管理者は、当該事業所の職員の中から1名を苦情受付担当者として任命する
- ② 理事長は、本部業務を担当する職員の中から1名を苦情受付担当者として任命する

### (3) 第三者委員

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に設置する。

- ① 理事長は、法人の事業全体を担当する第三者委員複数名を任命する。任期は2年間とする。ただし、再任は妨げない。

## 5. 職 務

4項の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、第三者委員の行う職務は下記のとおりとする。

### (1) 苦情解決責任者

- ① 利用者、家族、保護者等への苦情解決の仕組みの周知
- ② 苦情申出内容の原因、解決方法の検討、苦情解決委員会の開催
- ③ 苦情解決のための苦情申出人との話し合い
- ④ 苦情解決結果の第三者委員への報告
- ⑤ 苦情原因の改善状況について苦情申出人及び第三者委員への報告
- ⑥ 理事長においては、法人の行う福祉サービスに対する苦情の最終責任者としての職務

### (2) 苦情受付担当者

- ① 利用者からの苦情の受け付け
- ② 都道府県が設置する「福祉サービス運営適正化委員会」及び市が設置する苦情解決機関からの苦情の受け付け
- ③ 受け付けた苦情の内容等の記録と確認
- ④ 苦情解決委員会への出席
- ⑤ 受け付けた苦情の内容の苦情解決責任者、第三者委員への報告
- ⑥ 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け付けた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し出人への通知と内容確認
- 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 苦情申出人への助言
- ⑥ 本部及び法人が経営する当該施設への助言
- ⑦ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会、助言
- ⑧ 苦情解決責任者からの苦情に係わる事実の解決結果、改善状況の報告聴取
- ⑨ 利用者、当該事業所の日常的な状況把握と意見傾聴

## 6. 業務内容

### (1) 利用者への周知

- ① 苦情解決責任者は、利用者、家族等に、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名、連絡先を示し、苦情解決の仕組みについて周知する
- ② また、苦情解決責任者は、利用者、家族等に苦情解決機関（福祉サービス運営適正化委員

会)の存在と利用方法を周知する

(2) 苦情の申し出及び受け付け

- ① 苦情受付担当者は、随時、利用者等からの苦情を受け付ける
- ② 利用者等は、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る。苦情解決責任者は、文書で申し出る場合の様式例を「様式1」として利用者に示す。なお、苦情は、匿名で行うこともできる
- ③ 苦情は、苦情受付担当者のみならず、第三者委員に対して申し出ることができる

(3) 申し出内容の報告・確認

- ① 受け付けた苦情は、苦情受付担当者が苦情の内容、苦情申出人の希望等を「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、早急に苦情解決責任者に報告する。その際、第三者委員の助言、話し合いへの立会の要否について苦情申出人の意向を尊重し、苦情申出人が必要と認める場合は、苦情受付報告書(様式3)を第三者委員会から発行する
- ② 苦情解決責任者は、利用者からの苦情について、原因、解決方法などの検討を行う

(4) 苦情解決

- ① 苦情解決責任者または苦情解決責任者が指名した職員は、苦情申出人と苦情申し出の内容を解決するために話し合いを、苦情申し出日から2週間以内に行う
- 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、立ち会いを求めることができる
- ③ 第三者委員は、話し合いの立ち会いを求められた場合、苦情内容を確認した上で、解決案の調整及び助言を行う
- ④ 苦情解決を適切・確実に実施するため、法人苦情解決委員会及び事業所苦情解決委員会を設置する。詳細は、第9項による

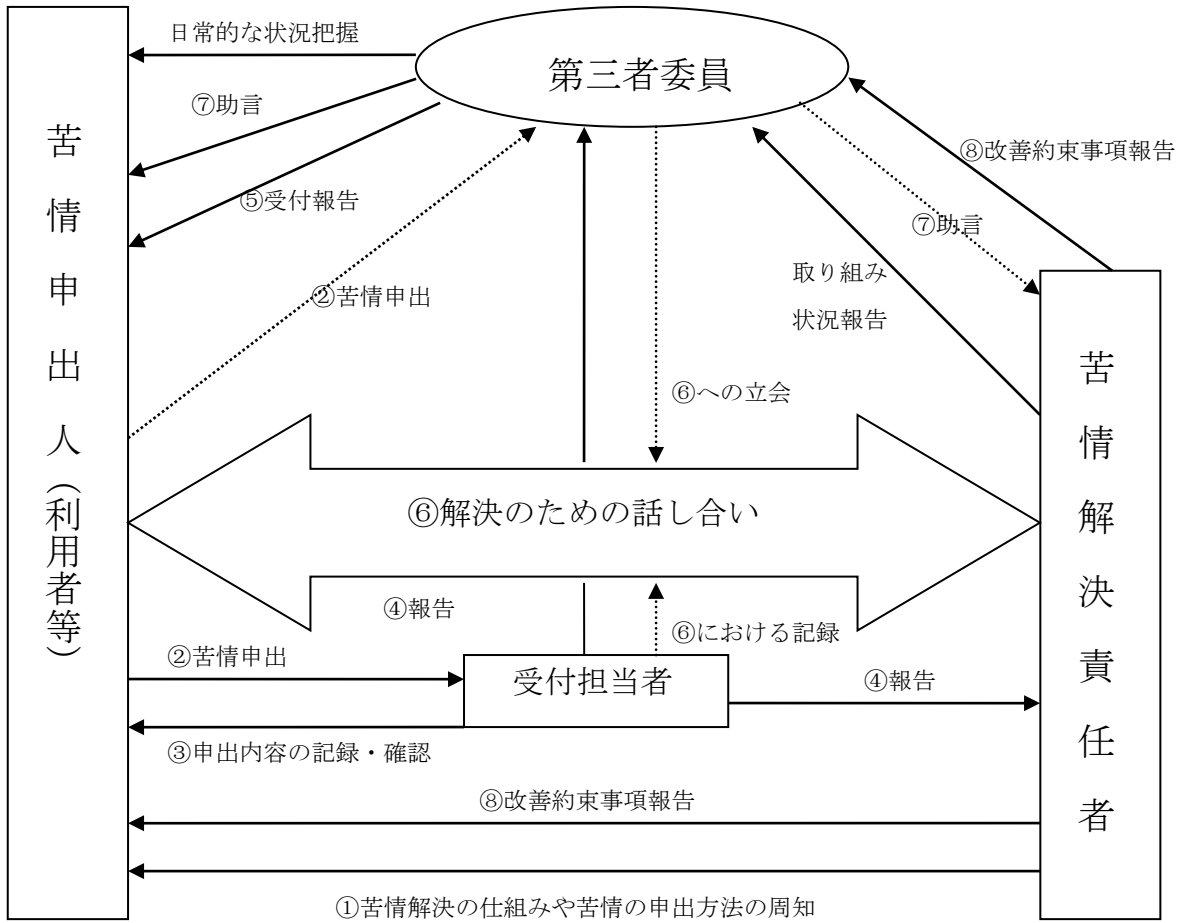
(5) 苦情対応の記録・苦情解決結果の報告

- 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記録を書面「様式4」に残す
- ② 苦情解決責任者は、苦情解決が難航する場合に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、原則として、1か月以内に「様式5」により報告する

(6) 苦情解決結果の公表

個人情報に関するものを除き「事業報告書」、「広報誌」「ホームページ」等に苦情の申し出内容、解決結果を掲載、公表する

7. 利用者と苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員の関係



## 8. 法人及び各施設における苦情解決の流れ

項目	実施内容
周知・説明	苦情解決責任者は、利用者・家族等に対して、苦情解決の仕組みを周知・説明する。
受付	苦情解決担当者は、利用者・家族等からの苦情の受付をする。内容は書面に記録し、苦情申出人に確認する。(様式2 苦情受付書) この場合、苦情受付担当者は、苦情申出人の立場に立ち、事実を正確に把握し、苦情の内容を明確にするように努める。 第三者委員が直接苦情を受けることもできる。
連絡・確認	苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者及び第三者委員へ報告する。ただし、申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く。 第三者委員は、苦情の申し出の報告を受けた場合、内容を確認し、苦情申出人へ苦情受付報告書(様式3)を通知する。 苦情解決責任者は、苦情の申出の報告を受けた場合、内容の確認をし、9項に示す「苦情解決委員会」の開催、並びに第三者委員の助言を受けるなど、解決案を検討する。
話し合い	苦情解決責任者は、苦情申出人と話し合いを行い、解決案を提示する。 第三者委員が立ち会う場合、第三者委員は内容の確認、解決案の調整・助言、結果や改善事項の確認を行う。
記録・報告	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記録する(様式4)。 苦情解決責任者は、改善を約束した事項について、概ね1か月以内に、苦情申出人及び第三者委員へ報告する(様式5)。
改善	申出のあった事項について、事業所内で改善に取り組む。必要に応じて、苦情解決責任者は、9項に示す「苦情解決委員会」を開催する。 また、日頃からサービス改善・向上の取り組みを行い、予防措置を講ずる。
公表	苦情解決責任者は、苦情解決に向けての取り組み実績を、事業報告書、広報誌、ホームページ等で公表する。

## 9. 社会福祉法人みどりのかぜにおける苦情解決体制

当法人における苦情解決は、法人苦情解決委員会及び事業所別苦情解決委員会を設置し、苦情の早期解決に当たる。

詳細は、「苦情解決委員会」の定めによる。

## 10. 関係書類

別紙（7～11頁）に様式を示す。

- (1) 様式1 苦情申出書
- (2) 様式2 苦情受付書
- (3) 様式3 苦情解決報告書
- (4) 様式4 話し合い結果記録
- (5) 様式5 改善結果

附則 この規程は、平成18年 4月 1日より施行する。

附則 この規程は、令和 2年 4月 1日より改定して施行する。

令和 2年 4月 1日 承認  
社会福祉法人みどりのかぜ  
理事長 鈴木 繁生 印

様式 1

苦 情 申 出 書

申出書作成日： 年 月 日

社会福祉法人みどりのかぜ

事業所名：

管理者名： 様

下記の通り施設サービスに関する苦情を申し出ます。

○苦情をもつ人

(フリガナ) 氏 名		生年月日	年 月 日
住 所	〒	電話番号 ( )	—
連絡先 住 所	〒	電話番号 ( )	—
苦情にかかる事実のあった日		年 月 日 ~	年 月 日
苦情のあるサービスの種類			
苦 情 の 内 容			

○この申し出を書いた人 (申出人)

当事者との関係	1. 本人	2. 親	3. 配偶者	4. 子	5. 兄弟
	6. 他の家族	7. 知人	8. 相談支援専門員	9. 民生員	
	10. その他 ( )				

本人以外の場合、以下にも記入してください

(フリガナ) 氏 名		電話番号	( ) —
住 所	〒		
連絡先	〒		

受付日	受付番号	受付担当者			解決責任者
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"/>		
	話し合いへの第三者委員の助言、 立会いの要否		要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		

様式 2

(秘)

苦 情 受 付 書

(苦情受付担当者用)

受付日	年 月 日	苦情発生の時期	年 月 日	受付番号	
記入者		苦情発生場所			
申出 人	(フリガナ) 氏 名		住 所	〒	
	利用者との関係	本人、親、その他 ( )		TEL	
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支援の内容に関する事項 ②個人の嗜好・選択に関わる事項 ③預かり金に関する事項 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"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 改めてほしい <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 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否				
	話し合いへの第三者委員の助言、立会の要否 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否				



相 談 記 録

--	--	--	--	--

想定原因

- |                               |   |                                 |                                |
|-------------------------------|---|---------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 説明不足 | <input type="checkbox"/> 職員の態度                        | <input type="checkbox"/> サービス内容 | <input type="checkbox"/> サービス量 |
| <input type="checkbox"/> 権利侵害 | <input type="checkbox"/> その他 (                      ) |                                 |                                |

処 理 経 過

--	--	--	--	--

結 果

--	--	--	--	--

様式3

苦 情 受 付 報 告 書 (第三者委員→苦情申出人)

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通り苦情受付(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	年 月 日 ( )	苦情申出人名	
苦情発生時期	年 月 日 ( )	利用者との関係	本人、親、 その他 ( )
苦情の内容			

様式 4

話し合い結果記録

年 月 日

(記録者：苦情受付担当者氏名\_\_\_\_\_)

苦情申出人氏名：

(利用者本人でない場合の代理人氏名：\_\_\_\_\_)

第三者委員氏名：

(立会無し)

相談日： 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)

(改善を約束した内容)

(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： 年 月 日 ( ) 時 分～]

苦情申出者 (代理人) 氏名：

印

苦情解決責任者：

印

様式 5

改 善 結 果 報 告 書

(苦情解決責任者→苦情申出人、第三者委員)

年 月 日

(苦情申出人)

(第三者委員)

様

(苦情解決責任者名)

印

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

記

改 善 内 容

--

改 善 結 果

--