

# 「苦情解決に向けての取組み」

# 苦情解決に関する基本規則

## 第1章 総則

### (目的)

第1条 本規則は、社会福祉法人 嵐山寮（以下「法人」という。）が実施する各種社会福祉事業につき、社会福祉法第82条その他関連法規及び介護保険法等の趣旨の下、これを適正に取扱い、広く市民、利用者等からの苦情に積極的に対応し、福祉サービスに対する利用者の満足感を高め、利用者個人の権利利益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できるように支援する。また、苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、適切な解決を図り、法人が実施する社会福祉事業の質の向上及び運営の信頼性を高めることを目的とする。

### (定義)

第2条 本規則において、苦情とは法人が実施する社会福祉事業及び実施に伴う組織活動の結果生じる利用者等の異議、不服、不満等、その他利用者からの申立をいう。

### (基本理念)

第3条 法人は、苦情等が、利用者個人の人権尊重の理念の下に慎重に取り扱われるべきものであることに鑑み、その適正な取扱いを図る。

### (適用範囲)

第4条 本規則は、法人が実施する各種社会福祉事業において生じる苦情等の取扱いについて定める。

### (苦情の申立者)

第5条 苦情の申立ができる者は、法人が実施する社会福祉事業の利用者及び利用対象者ならびにそれらの者の意思を代弁できる者とする。

### (秘密保持)

第6条 苦情処理に係る職にある者は、その職務上知り得た秘密を在職中はもちろんのこと離職、退職後においても他に漏らしてはならない。

2 苦情処理対応の過程において、行政等他の関係機関・団体への情報提供が必要な場合は、あらかじめ利用者本人及び家族の了承を得るものとする。

## 第2章 苦情解決体制

(苦情受付担当者及び苦情解決責任者・統括責任者)

第7条 法人は、苦情を適切に解決するために、次の者を置く。

(1) 苦情受付担当者

施設長は、職員の中から苦情受付担当者を複数名任命する。苦情受付担当者は、次の職務を任務とする。

- ① 利用者等からの苦情を受付ける。
- ② 苦情内容、申立人（利用者等）の意向等を確認し、記録する。
- ③ 受け付けた苦情内容、及びその改善状況等を苦情解決責任者に報告する。

(2) 苦情解決責任者

施設長は、職員の中から苦情解決責任者1名を任命する。苦情解決責任者は、次の職務を任務とする。

- ① 苦情等の取りまとめ
- ② 初期対応の状況確認
- ③ 対応の進捗状況の確認及び指導、指示、助言
- ④ 苦情解決統括責任者及び第三者委員への報告

(3) 苦情解決統括責任者

苦情対応に対して、その責任の所在を明らかにするために苦情解決統括責任者を設置する。苦情解決統括責任者は施設長とし、次の職務を任務とする。

- ① 対応の進捗状況の確認及び指導、指示、助言
- ② 第三者委員への報告
- ③ 役員会において理事、評議員への苦情解決結果の報告

(第三者委員)

第8条 苦情解決に対して社会性及び客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した対応を推進するために、第三者委員を設置する。

- 2 第三者委員は8名以内とし、当法人理事長が選任のうえ委嘱する。選任にあたっては福祉、人権、法律等に関して優れた見識を有し、公平性、中立性を確保できる者とする。
- 3 第三者委員は、苦情解決にあたって職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。また、その職務を退いた後も同様とする。
- 4 第三者委員の職務は、次のとおりとする。
  - ① 利用者等からの苦情等を直接受ける。
  - ② 受け付けた苦情内容の報告を聴取する。
  - ③ 苦情申立人、当法人及び施設への助言を行う。
  - ④ 苦情申立人と苦情解決責任者あるいは苦情解決統括責任者との話し合いへの立ち会い及び助言を行う。
  - ⑤ 苦情解決統括責任者から苦情に係る事案の改善状況等の報告を聴取する。
  - ⑥ 日常的に各施設の状況について、把握するとともに意見等を聴取する。
  - ⑦ 再発防止のための事業運営に係る助言等

- 5 第三者委員の任期は2年とし、欠員により補充された委員の任期は、前任者の残存期間とする。なお、再任は妨げない。
- 6 第三者委員の解任について、理事長は次のいずれかに該当する場合は、委員を解任することができる。
  - ① 疾病等により職務の遂行に耐えられないと認められたとき
  - ② 職務上の義務違反、その他委員としてふさわしくない行為があると認められたとき
- 7 第三者委員に対する報酬は、5,000円（源泉所得税控除後）とする。

### 第3章 苦情解決の手順

（利用者への周知）

第9条 利用者等に対して、各施設の苦情受付担当者、苦情解決責任者及び苦情解決統括責任者ならびに第三者委員の氏名や苦情解決の仕組みを各施設内に掲示するほか、広報（パンフレット、ホームページ等）にて周知する。

（苦情の受付）

第10条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を文書または口頭の別を問わず随時受付ける。なお、第三者委員も直接受付けることができる。

- 2 苦情受付担当者は受付に際し、次の事項を記録し、その内容について苦情申立人に確認する。
  - ① 苦情内容について
  - ② 苦情申立人の意向及び希望等について
  - ③ 第三者委員への報告の可否について
  - ④ 苦情申立人と苦情解決責任者もしくは苦情解決統括責任者との話し合いへの第三者委員の助言、立会いの可否について

（苦情受付の報告・確認）

第11条 苦情受付担当者は、受付けた苦情は全て苦情解決責任者、苦情解決統括責任者及び第三者委員に報告する。但し、苦情申立人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合は除く。

- 2 投書等、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。
- 3 苦情受付担当者から苦情申出の報告を受けた第三者委員は、苦情内容を確認し、別に定める「苦情受付報告書」によって、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。通知は原則として苦情申出のあった日から10日以内に行わなければならない。

(苦情解決に向けての話し合い)

第12条 各施設で受付けた苦情については、苦情申立人と苦情解決責任者あるいは苦情解決統括責任者との話し合いによる解決に努める。その際、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 前項による話し合い又は解決策の提示は、原則として苦情申出のあった日から14日以内に行わなければならない。
- 3 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に助言を求めることができる。
- 4 第三者委員は、話し合いへの立ち会いにあたっては、苦情内容を確認の上、必要に応じて解決策の調整と助言を行う。
- 5 苦情受付担当者は、話し合いの結果や改善を約束した事項を別に定める「話し合い結果報告書」により記録し、話し合いの当事者間及び立ち会った第三者委員に確認する。

(苦情解決の記録・報告)

第13条 苦情解決の記録及び報告を積み重ねることにより、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、次の事項を実施する。

- ① 苦情受付担当者は、受付から解決・改善に至るまでその経過と結果を記録する。
- ② 苦情解決責任者は、苦情申立人に改善を約束した事項について、苦情申立人及び第三者委員に対して別に定める「改善結果(状況)報告書」により報告する。報告は、原則として話し合いを終了した日から30日以内に行わなければならない。
- ③ 苦情解決統括責任者は、苦情解決結果を理事会、評議員会において報告する。
- ④ 苦情解決統括責任者は、行政等から介護保険に関する「事業所調査及び文書物件提出指示書」により指示があった場合は、行政指定の「介護保険苦情・相談業務要領」に従って対応する。

(苦情解決結果の公表)

第14条 個人情報に関するものを除き、申立のあった苦情内容及びその処理結果について事業報告書や広報誌、ホームページ等に掲載するなどして公表する。

- (付 則) 本規則は、平成17年9月29日より施行する。  
平成25年4月1日より改訂施行する。  
平成27年4月1日より改定施行する。  
令和2年7月1日より改定施行する。