

社会福祉法人まこと会苦情解決要綱

（苦情解決の仕組みと取り組み）

第1条 自ら提供するサービスから生じた苦情について、自ら適切な対応を行うことは、社会福祉事業の経営者の重要な責務である。このような認識に立てば、苦情への適切な対応は、自ら提供する福祉サービスの検証・改善や利用者の満足感の向上、虐待防止・権利擁護の取組の強化など、福祉サービスの質の向上に寄与するものであり、こうした対応の積み重ねが社会福祉事業を営む者の社会的信頼の向上にもつながる。苦情の解決にあたっては、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ことが重要であることを念頭に置き、苦情対策委員会及び第三者委員（以下「委員会」という。）を置く。

（苦情解決の責任者）

第2条 苦情解決の責任を明確にするために施設長（管理者）を苦情解決責任者とする。

（委員会の組織）

第3条 委員会は理事長の直属の組織とする。

（委員会の委員の構成）

第4条 委員会の委員は、社会福祉士、介護福祉士及び介護支援専門員等の専門職のほか第三者委員とする。

（委員会の委員長の選任）

第5条 委員会の委員長は理事長が任命する。

（委員会の開催）

第6条 委員会は、年度初めと年度末に行う定例委員会と随時委員会とし委員長が召集する。なお、委員会には苦情解決責任者も参加する。

（苦情受付担当者）

第7条 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、生活相談員等を苦情受付担当者とする。

（苦情受付担当者の職務）

第8条 苦情受付担当者の職務は以下に定める。

- 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)

第9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。

(設置形態)

第10条 事業者は、自らが経営するすべての事業所・施設の利用者が第三者委員を活用できる体制を整備する。ただし、苦情解決の実効性が確保され客観性が増すのであれば、複数事業所が共同で設置することも可能である。

(第三者委員の要件、人数及び選任方法)

第11条 第三者委員は、苦情解決を円滑・円満に図ることができる者として社会性や客観性から知識を有する者として1名、福祉の知識を有する者として1名を選出し、理事長が委嘱する。

(第三者委員の職務)

第12条 第三者委員の職務は以下に定める。

- 1 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取（1回／年ほか随時）
- 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 事業者への助言※
- 6 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち合いや助言※
- 7 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（1回／年ほか随時）
- 8 日常的な状況把握と意見傾聴（1回／年ほか随時）

※印は該当者からの申し出により応じる

(利用者への周知)

第13条 事業所とのサービス契約時や家族会における説明、事業所内への掲示等により、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。

(苦情の受付)

第14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。

第15条 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、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

(苦情受付の報告・確認)

第16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する意思表示をした場合を除く。

第17条 投書など匿名の苦情についても、苦情解決責任者及び第三者委員に報告し必要な対応を行う。

(苦情解決に向けての話し合い)

第18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。

第19条 第三者委員の立ち合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。

なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち合いを要請することができる。

- 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等の書面での記録と確認

(苦情解決の記録、報告)

第20条 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。

- 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。
- 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、一定期間経過後、報告をする。

(解決結果の公表)

第21条 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、インターネットを活用した方法のほか、「事業報告書」や「広報誌」等の実績を掲載し、公表する。

(その他)

第22条 苦情に関するその他の事項は、委員会でその都度定める。

附則

本要綱は平成12年8月9日より適用

平成29年4月1日 一部改定

平成29年7月1日 一部改定

令和2年4月1日 一部改正