

## 福祉サービスに関わる苦情解決運用要領

### (設置)

- 第1条 社会福祉法第82条及び同法65条による「障第615号・老発第598号通知」に基づき、法人内に苦情受付担当者、第三者委員、苦情解決責任者及び苦情解決調整委員会（以下「委員会等」と呼ぶ）を設置する。
- 2 職員の人権意識の現状把握、啓発及び研修を目的として、人権委員会を設置し本制度を補完する。

### (目的)

- 第2条 委員会等は神奈川県運営適正化委員会、横浜市福祉調整委員会、国民健康保険団体連合会、神奈川県知的障がい者施設団体連合会及び各行政担当窓口等と連携をとりながら、法人が提供する福祉サービスに関わる苦情に適切に対応することにより、利用者の満足感を高めることや早急な虐待防止対策が講じられ、利用者個人の権利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することができるようにする。
- 2 法人が提供する福祉サービスに関する苦情を密室化せず、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の確保をはかる。

### (申出人の範囲)

- 第3条 利用者本人のほか、本人の苦情の代弁者たる家族、成年後見人、職員等とする他、近隣地域住民による苦情も受け付けるものとする。

### (苦情解決責任者・苦情解決調整委員)

- 第4条 苦情の解決の責任主体を明確にするため法人に苦情解決責任者を設置し、理事長がこれにあたるものとする。
- 2 苦情解決責任者（以下、責任者という。）は次の職務を行う。
- ア 苦情の申出内容の原因、解決方策の検討
  - イ 苦情の解決のための申出人との話し合い
  - ウ 第三者委員への対応結果の報告
  - エ 苦情の原因の改善状況の申出人及び第三者委員への報告
- 3 責任者を補佐し、調整実務を的確に推進するために苦情解決調整統括幹事会を設け、その幹事は理事長が任命する。
- 4 責任者の諮問を受け、或いは各施設において責任者を代理するものとして、苦情解決調整委員を設け、その委員及び次項委員会の長は理事長が任命する。
- 5 苦情解決調整委員（以下、調整委員という。）は別表1の通り各所属長等により構成し、苦情解決調整委員会（以下、調整委員会という。）を定期開催する。調整委員会

では、前項の諮問への答申のほか、各施設における苦情に係る情報交換をおこなう。

(苦情受付担当者・人権委員会)

第5条 利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、各施設の中に苦情受付担当者(以下、受付担当者という。)をおく。

- 2 受付担当者は別表1の通りとし、各所属長が若干名を任命する。
- 3 受付担当者は以下の職務を行う。
  - ア 利用者からの苦情の受付
  - イ 「苦情受付書(様式①)」による苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
  - ウ 「苦情受付報告書(様式②)」による受け付けた苦情及びその改善状況等の責任者又は調整委員及び第三者委員への報告
- 4 受付担当者は法人内施設間の相互牽制のため、担当施設外からの苦情も受け付けることができるものとする。また、前条の調整委員もこれに準ずるものとする。
- 5 人権委員会は、各所属長が任命した職員で構成され、必要に応じ責任者又は調整委員会に課題提起を行う。

(第三者委員)

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を配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員をおく。

- 2 委員は別表1の通りとし、中立性・公平性を確保するため複数とし、苦情解決を円滑・円満に図ることができる者で公平性・信頼性を有する者のなかから理事会が選任し理事長が任命する。
- 3 法人は法人内の全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。
- 4 委員は苦情解決の即応性を確保するため個々に職務に当たることが原則であるが委員相互の情報交換等連携に努める。
- 5 委員は以下の職務を行う。
  - ア 受け付けた苦情の内容の報告聴取
  - イ 利用者からの苦情の直接聴取
  - ウ 苦情の申出人(以下、申出人とする。)への助言
  - エ 法人への助言
  - オ 申出人と責任者又は調整委員との話し合いへの立会い、助言
  - カ 責任者又は調整委員からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
  - キ 日常的な状況把握と意見聴取
- 6 第三者委員への報酬は、第三者性の確保のため実費弁償程度の定額とし、その額は別途定める。
- 7 苦情解決委員会の長は、第三者委員の職務目的の達成を補助するために、施設訪問及び会合等を行うものとする。

(苦情受付)

第7条 受付担当者は、受け付けた苦情は責任者又は調整委員及び第三者委員に報告し、

受け付けた苦情でその場で解決されたものは必要に応じて報告する。ただし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。なお苦情の受付に際しては次の事項を書面に記録し、その内容について申出人に確認する。

ア 苦情の内容

イ 申出人の希望等

ウ 第三者委員への報告の要否

エ 申出人と責任者又は調整委員との話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否

2 ウ及びエが不要な場合は、申出人と責任者又は調整委員の話し合いによる解決を図る。

3 投書など匿名の苦情については、調整委員会や第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

(苦情解決に向けた話し合い)

第8条 責任者又は調整委員は申出人との話し合いによる解決に努める。その際、申出人、責任者又は調整委員は、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 第三者委員の立会いによる申出人と責任者又は調整委員との話し合いは次により行う。なお、責任者又は調整委員も第三者委員の立会いを要請することができる。

ア 第三者委員による苦情の内容の確認

イ 第三者委員による解決案の調整、助言

ウ 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9条 責任者又は調整委員は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について「苦情結果報告書(様式③)」に記録をする。

2 責任者及び調整委員は、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 責任者又は調整委員は、申出人に改善を約束した事項について、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。

(解決結果の公開)

第10条 利用者によるサービスの選択や施設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又は法人機関紙『共生』に実績を掲載し公表する。

(利用者への周知)

第11条 責任者及び調整委員は、利用者に対して責任者及び調整委員、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よう努める。

附 則

1 この要領の施行に関し、必要な事項は理事長が定める。

- 2 この要領は平成12年12月17日より施行する。
- 3 この要領は平成15年4月1日より一部改定する。
- 4 この要領は平成20年8月1日より一部改定する。
- 5 この要領は平成21年4月1日より一部改定する。
- 6 この要領は平成28年7月1日より一部改定する。