

# 苦情解決要綱例（施設を経営する社会福祉法人等）

## 社会福祉法人〇〇〇会 福祉サービスに関する苦情解決要綱（例）

### （目的）

第1条 この要綱は社会福祉法人〇〇〇会が福祉サービスに関する利用者からの苦情に適切に対応し、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できるよう苦情の解決方法について一定のルールを設け、円滑・円満に苦情の解決を図ることを目的とする。

### （苦情解決責任者）

第2条 苦情解決の責任者は施設長とする。

（注）理事長・理事等でもよい。

### （苦情受付担当者）

第3条 理事長は、サービス利用者等からの苦情申出の窓口として職員のなかから苦情受付担当者を任命する。

### （苦情受付担当者の職務）

第4条 苦情受付担当者は次の職務を行う。

- （1）利用者等からの苦情の受付
- （2）苦情内容、利用者等の希望等の確認と記録
- （3）受付けた苦情の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

### （第三者委員の設置）

第5条 苦情解決の客観性及び中立・公平性を確保し、利用者の立場、特性に配慮した適切な対応を行うため、法人に複数の第三者委員を設置する。

- 2 第三者委員は、苦情を円滑・円満に解決でき、信頼を有する者のなかから、理事会が選考し理事長が任命する。
- 3 選任に際しては評議員会への諮問や利用者等からの意見聴取を行うものとする。

（注）ア 第三者委員は、評議員（理事を除く）、監事、社会福祉士、民生委員・児童委員、大学教授、弁護士などから選ぶとされている。

イ 第三者委員の報酬は、中立性の確保のため実費弁償（旅費）を除き、できる限り無報酬とすることが望ましい。ただし、設置の形態や報酬の決定方法によって中立性を確保できる場合は、報酬を出すことは差し支えないとされている。

### （第三者委員の職務）

第6条 第三者委員の職務は次のとおりとする。

- (1) 苦情受付担当者から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出人への通知
- (3) 利用者等からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出人への助言
- (5) 施設への助言
- (6) 苦情申出人と苦情解決責任者の話合への立会い、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
- (8) 日常的な状況把握と意見傾聴

(利用者への周知)

第7条 苦情解決責任者は、利用者に対し施設内での掲示、パンフレットの配布等により、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ものとする。

(掲示、パンフレットに盛り込む内容例 別紙)

(苦情の受付)

第8条 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（書式①）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。

- (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合いへの第三者委員の助言、立会いの要否

2 前項（3）、（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。

3 苦情受付担当者が不在の時は他の職員が代って受け付け、担当者に引き継ぐものとする。

(苦情解決責任者等への報告・確認)

第9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する意志を表示した場合は除く。

2 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告して必要な対応を行うこととする。

3 第三者委員は苦情受付担当者から前2項の苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する（書式②）。

(苦情解決への話合い)

第 10 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。

(第三者委員立会いによる話し合い)

第 11 条 第三者委員の立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。

- (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 12 条 苦情解決の記録、報告は次のとおりとする。

- (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(書式①)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、一定期間経過後に報告する(書式③)。

(解決結果の公表)

第 13 条 苦情解決の結果については、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」や「広報誌」等実績を掲載し公表するものとする。

(その他)

第 14 条 苦情の申出が、法人以外の関係機関へ行われた場合は、当該機関と密接な連携をとって、その解決に努めるものとする。

付 則

この要綱は平成 年 月 日から施行する。

※ これらの規定の他にも

ア 苦情申出人の正当な苦情申出に対して不利益処分をしない。

また申出人の発言のプライバシーを守る。

イ 相談窓口の他に意見箱(苦情・意見・相談など)を設置する。

などが考えられます。