

# 苦情解決取扱要綱

社会福祉法人 白老宏友会

# 社会福祉法人 白老宏友会

## 苦情解決取扱い要綱

### [目 的]

1. 社会福祉法人白老宏友会が提供するサービス利用者個人の権利を擁護するとともに、福祉サービスを適切に利用することができるシステムを構築する。
2. 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、信頼や適正性の確保を図る。
3. 利用者の権利を尊重し、苦情解決のために真摯に対応する。

### [苦情受付担当者]

社会福祉法人白老宏友会が提供するサービスに関して苦情の申し出をしやすい環境を整えるに当り、苦情解決委員長がこれを任命する。苦情受付担当者は以下の職務を遂行するものとする。

- ア サービス利用者からの苦情の受け付け
- イ 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- ウ 受け付けた苦情及びその改善状況等を苦情解決責任者へ報告
- エ 申し立て内容が不明瞭または、具体性に欠けるものについては、十分調査、確認を行う。

### [苦情解決委員会の構成]

1. 苦情解決責任者  
社会福祉法人白老宏友会が提供するサービスを利用する者等からの苦情申し出に對して、責任をもって対処すべく、その任は理事長がこれを負うものとする。
2. 苦情解決委員  
苦情解決委員会の構成委員として、常務理事および各事業所管理者を充てる。

### [苦情解決委員会の運営]

1. 苦情解決委員会は、人権侵害や虐待、不当行為等重大な案件（個人的な要望等各事業所での解決が図れる案件を除く）に応じて苦情解決責任者がこれを召集するものとする。

### [苦情解決委員会の職務]

苦情解決委員会は次のことを行う。

1. 苦情受付担当者の受け付けた苦情内容についての報告を調査、審議する。
2. 苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた旨を苦情申し出人に文章をもって通知するものとする。
3. 苦情の申し出は苦情受付担当者のみならず苦情解決委員および第三者委員でも受け付けることができるものとする。
4. 申し出のあった苦情の内容、件数および結果報告等については、プライバシーに配慮しどのように解決に至ったか公表するものとする。

#### [苦情解決委員会の責務]

1. 社会福祉法人白老宏友会の提供するサービスを利用する者の権利擁護を図るとともにサービス向上に寄与するため、公正に職務を遂行するように努めなければならない。
2. 職務上知り得た個人情報等を他に漏らしてはならない。守秘義務を負う。(退任後も含む。)
3. 苦情解決責任者は、苦情解決委員会の意見を踏まえ、速やかに是正あるいは改善に努めなければならない。
4. 苦情解決責任者は是正あるいは改善等の結果を苦情解決委員会及び申し立て者に報告する義務を負う。

#### [第三者委員]

1. 第三者委員は、白老町社会福祉施設苦情解決運営協議会（白老社会福祉協議会内）により設置された第三者委員（4名）により構成される。
2. 第三者委員は苦情申し出人あるいは苦情解決責任者に対して公正、公平な助言を行うものとする。
3. 第三者委員は苦情解決責任者から苦情に関する事案の改善状況等の結果報告あるいは経過報告を受け、サービス向上に資するものとする。
4. 第三者委員はサービスを利用し、苦情を申し出る者の日常的な状況の把握や意見の傾聴は、苦情内容の審議、助言に必要であり、適宜その生活環境の把握に努めるものとする。

#### [苦情解決の手順]

1. 利用者への周知徹底  
苦情解決責任者は以下の方法により、苦情受付担当者、苦情解決責任者、苦情解決委員会、第三者委員の氏名、連絡先や社会福祉法人白老宏友会における苦情解決の仕組みについて周知徹底させなければならない。
  - ア 施設内への掲示
  - イ 重要事項説明書による説明
  - ウ 要綱、パンフレットの配布
  - エ 利用者自治会主催による勉強会等での説明
  - オ その他必要に応じて
2. 苦情の受付
  - ① 苦情受付担当者は、苦情申し出人からの苦情を随時受け付ける（匿名による申し出も可）。ただし、口頭による申し出については事業所の営業時間内の受理とする。
  - ② 苦情の受付は施設内に設置する苦情受付箱による投函、手紙や電話、ファックス、メール等または口頭により受け付けるものとする。（電話番号、FAX番号、メールアドレスについては、各事業所にて明示する。）
  - ③ 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、以下の事項を書面に記入し、その内容について苦情申し出人に確認をする。
    - ア 苦情の内容（苦情申し出人個人の内容なのか利用者全体の内容なのか確認）
    - イ 苦情に対する希望、要望。

ウ 苦情申し出人と苦情解決責任者との話し合いへの第三者委員への報告ならびに助言，立会いの要否。

### 3. 苦情受付の報告・確認

- ① 苦情受付担当者は、受け付けた苦情をすべて所属する事業所の苦情解決委員に報告し、重大な案件については、苦情解決委員会に報告する。
- ② 苦情解決責任者は苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認し、苦情申し出人に対して報告を受けた旨を通知する。

### 4. 苦情解決に向けての話し合い

- ① 苦情解決責任者は苦情申し出人が話し合いを希望した場合、重大な内容である場合等は、苦情解決委員とともに解決のための話し合いの場を持ち、その解決に努める。苦情解決委員会において苦情申し出人または苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言および立会いを求めることができる。
- ② 第三者委員の立会いによる苦情申し出人と苦情解決責任者の話し合いは、下記により行う。

ア 第三者委員による苦情内容の確認

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

### 5. 苦情解決の記録，報告

苦情解決や改善を重ねることは、サービスの質を高め、運営の適正化を図るために重要な機会であるので、記録と報告は厳守する。

- ① 苦情受付担当者は、苦情の受付から解決・改善までのプロセスと結果について記録する。
- ② 苦情解決責任者は、苦情解決結果について第三者委員に対して一定期間毎に報告し、助言を受ける。
- ③ 苦情解決責任者は、苦情申し出人と話し合いで確約した事項については、苦情申し出人及び第三者委員に対して、一定期間後報告を行う。

### 6. 解決結果の公表，開示

個人情報に関するものを除き，【法人広報誌】【事業報告書】等にて苦情解決結果を掲載し，公表する。

### 7. その他

この要綱に定めるものの他，必要な事項について苦情解決責任者が、理事会の承認を得て、別に定めることができる。

付則 この要綱は、平成13年12月1日より施行する。

平成15年4月1日一部改正し施行。平成22年4月1日一部改正し施行。平成26年4月1日一部改正し施行。

平成16年4月1日一部改正し施行。平成24年4月1日一部改正し施行。

平成18年4月1日一部改正し施行。平成25年4月1日一部改正し施行。

平成20年4月1日一部改正し施行。平成25年11月1日一部改正し施行。

社会福祉法人 白老宏友会

苦情解決取扱いフローチャート

