

社会福祉法人 クローバー
利用者・入居者からの苦情解決の取り組みに関する実施要綱

1 目的

社会福祉法人クローバー（以下、「本会」とする）が経営する事業所の提供する福祉サービスに係る利用者・入居者からの苦情を解決するための体制を整備することにより、利用者・入居者の権利を擁護するとともに、利用者・入居者の満足感の向上を図り、利用者・入居者が本会の福祉サービスを適切に利用できるよう支援する。

また、苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定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、本会事業への信頼性の確保、本会事業の適正性の確保を図る。

2 実施対象

(1) 対象とする苦情の範囲

- ① 本会福祉サービスの内容に関する事項
- ② 本会福祉サービスに係る利用契約の締結、履行及び解除に関する事項

(2) 苦情申出人の範囲

- ① 本会事業が提供する福祉サービスを、現在利用している利用者・入居者，その家族，代理人
- ② 苦情申出に関する福祉サービスを本会から提供を受けていた利用者・入居者，その家族，代理人

3 実施体制

下記により、本会本部、各事業所にそれぞれ担当する苦情解決責任者、苦情受付担当者、さらに法人本部に本会の事業全体を担当するサービス向上委員（第三者委員）を設置する。

(1) 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするために設置する。

- ① 各事業所においては、それぞれの施設長，主任、もしくは同等の職務に就く者を苦情解決責任者とする。
- ② 本部職員より生活相談支援部長を苦情解決責任者とする。

(2) 苦情受付担当者

利用者・入居者が苦情の申出をしやすい環境を整えるために設置する。

- ① 施設長・主任、もしくは同等の職務に就く者は、事業所の職員の中から1名を苦情受付担当者として任命する。
- ② 理事長は、本部業務を担当する職員の中から1名を苦情受付担当者として任命する。

(3) サービス向上委員（第三者委員）

苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者・入居者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するために設置する。

- ①理事長は本会の事業全体を担当するサービス向上委員（第三者委員）2名を、理事会の選考を経て任命する。その際、評議員会及び利用者自治会からの意見を聴取することとする。
- ②サービス向上委員（第三者委員）は、利用者・入居者の立場や状況に配慮しつつ、苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であることを要件とし、本会の理事、職員、利用者・入居者及び本会が業務を委託する者以外から任命する。
- ③サービス向上委員（第三者委員）の任期は2年間とする。ただし、再任は妨げない。
- ④サービス向上委員（第三者委員）に欠員が生じた場合の後任者の任期は、前任者の残任期間とする。
- ⑤サービス向上委員（第三者委員）には社会福祉法人クローバー 役員等報酬規程の則って、報酬を支給する。

(4) 職員

- ①2（1）に規定する苦情を利用者から受けた職員は、苦情受付担当者に報告する。
- ②苦情解決に向けた事業所等の取り組みに積極的に参加する。

4 職務

3 実施体制で設置、任命した苦情解決責任者、苦情受付担当者、サービス向上委員（第三者委員）の行う職務は下記のとおりとする。

(1) 苦情解決責任者

- ①利用者・入居者、家族、保護者等への苦情解決の仕組みの周知
- ②苦情申出内容の原因、解決方策の検討
- ③苦情解決のための苦情申出人との話し合い
- ④苦情解決結果のサービス向上委員（第三者委員）への報告
- ⑤苦情原因の改善状況の苦情申出人及びサービス向上委員（第三者委員）への報告
- ⑥理事長においては、本会の行う福祉サービスに対する苦情の最終責任者としての職務をおう

(2) 苦情受付担当者

- ①利用者・入居者からの苦情の受付
- ②受け付けた苦情の内容等の記録と確認
- ③受け付けた苦情の内容の苦情解決責任者、サービス向上委員（第三者委員）への報告
- ④苦情の受付から解決・改善までの経過、結果の記録

(3) サービス向上委員（第三者委員）

- ①苦情受付担当者が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利用者が第三者委員に直接、苦情を申し出たときの直接受付
- ④苦情申出人への助言
- ⑤事業所への助言
- 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日常的な状況の把握と意見傾聴
- ⑨苦情のあった案件に対する調査
- ⑩利用者・入居者、事業者の日常的な状況把握と意見傾聴

5 業務内容

(1) 利用者・入居者等への周知

- ①苦情解決責任者は、利用者・入居者、家族やボランティア等に、苦情解決責任者、苦情受付担当者及びサービス向上委員（第三者委員）の氏名、連絡先等を示し、苦情解決の仕組みについて周知する。
- ②また、苦情解決責任者は、利用者・入居者、家族やボランティア等に、苦情解決機関の存在と利用方法を周知する。

(2) 苦情の申出及び受付

- ①苦情受付担当者は、随時、利用者・入居者等からの苦情を受け付ける。
- ②利用者・入居者等は、苦情を申し出る場合、口答、文書のいずれによっても行うことができる。
- ③苦情は、苦情受付担当者のみならず、サービス向上委員（第三者委員）に対しても申し出ることができる。
- ④苦情が匿名により行われた場合はサービス向上委員（第三者委員）に報告し、サービス向上委員（第三者委員）が必要な対応を行う。

(3) 意見傾聴の頻度

- ①日中活動事業所については最低年2回、各拠点に1回は必ず訪問し実施する。
なお、実施月は、4月・11月とし、その結果を、定時理事会、定時評議員会にて報告をする。
- ②グループホームについては最低年2回、2ホームずつ実施し、各拠点に1回は必ず訪問し実施する。
なお、実施月は、4月・11月とし、その結果を、定時理事会、定時評議員会にて報告をする。

(3) 申出内容の報告・確認

- ①受け付けた苦情は、苦情受付担当者が「苦情の内容」「苦情申出人の希望」等を記録し、苦情申出人にその内容を確認した上で、早急に苦情解決責任者及びサービス向上委員（第三者委員）に報告する。その際、サービス向上委員（第三者委員）の助言、話し合いへの立ち会いの要否について苦情申出人の意向を確認する。
- ②サービス向上委員（第三者委員）は、苦情受付担当者から報告のあった苦情申出について、苦情申出日から1週間以内に苦情申出人へ報告を受けた旨を通知し、内容に相違が無いか確認する。
- ③サービス向上委員（第三者委員）は、必要に応じ苦情申出人、苦情解決責任者等に聴取を行うなど、事実関係を把握するための調査を行い、申出の内容を正確に把握する。
- ④苦情解決責任者は、利用者・入居者からの苦情について、原因、解決方策などの検討を行う。

- ⑤ サービス向上委員（第三者委員）は、事業者から助言を求められた場合は、必要な助言を行う。
- ⑥ サービス向上委員（第三者委員）は、苦情申出人から助言を求められた場合は、必要な助言を行う。

(4) 苦情解決に向けた話し合い

- ① 苦情申出人と苦情解決責任者は、苦情申出の内容を解決するために話し合いを、苦情申出日から2週間以内に行う。
- ② その際、苦情申出人と苦情解決責任者はサービス向上委員（第三者委員）の助言、立ち会いを求めることができる。
- ③ サービス向上委員（第三者委員）は、話し合いへの立ち会いを求められた場合、苦情内容を確認した上で、解決案の調整及び助言を行う。
- ④ 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様式3により記録し、話し合いの当事者間及びサービス向上委員（第三者委員）で確認する。

(5) 苦情対応の記録・苦情解決結果の報告

- ① 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経緯と結果についての記録を書面に残す。
- ② 苦情解決責任者は、1～2週間毎に苦情解決の取り組み状況についてサービス向上委員（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、苦情申出人及びサービス向上委員（第三者委員）に対して、1か月以内に、報告する。
- ④ 記録、報告には以下の様式を用いることとする。
 - 様式1 苦情受付書（苦情受付担当者）
 - 様式2 苦情受付報告書（サービス向上委員（第三者委員）→苦情申出人）
 - 様式3 話し合い結果記録書（苦情受付担当者）
 - 様式4 苦情解決報告書
（苦情解決責任者→苦情申出人、サービス向上委員（第三者委員））

(6) 苦情解決結果の公表

- ① 個人情報に関するものを除き本会「広報誌」及び「事業報告書」に苦情の申出内容、解決結果を掲載、公表する。

6 その他の苦情受付機関

- ① 横浜市福祉調整委員会 045（671）4045
- ② かながわ福祉サービス運営適正化委員会 045（317）2200

※行政からの指導により、上記機関を掲載しますが、上記機関は必ずしも問題解決まで、対応するとはかぎりません。 あらかじめご了承下さい。

6 付則

この要綱は、2004年02月09日から適用する。

2011年08月01日、一部改正。

2012年12月08日、一部改正。

2017年07月01日、一部改正。