

## 苦情解決マニュアルについて

一般社団法人こどもサポートセンター あそら

## 福祉サービスに関する苦情解決要綱

### 1. 苦情解決の仕組みと目的

- 苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高めることや早急な虐待防止策が講じられ、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支援する。
- 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図る。

### 2. 苦情解決体制

#### (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、代表理事を苦情解決責任者とする。

#### (2) 苦情受付担当者

- サービス利用者が苦情の申し出をし易い環境を整えるため、職員の中から苦情の受付担当者を任命する。
- 苦情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 苦情内容、利用者の移行などの確認と記録
  - ウ 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会への報告

#### (3) 第三者委員

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、第三者委員を設置する。

- 設置形態
  - ア 事業者は、自ら経営する別の事業所利用者が第三者委員を活用できる体制を整備する。
  - イ 苦情解決の実効性が確保され客観性が増すのであれば、複数事業者の複数法人が共同で設置することも可能である。
- 第三者委員の要件
  - ア 苦情解決を円滑・円満に図ることができ、地域からの信頼性を有する者
  - イ 施設の特性・使命を十分に理解し在宅福祉の造詣がある者
- 人数
  - 第三者委員は中立公正性を確保の為、複数であるとし、その際、即応性を確保するため個々に職務にあたるのが原則であるが、委員相互の情報交換など連携を図る。
- 選任方法
  - 第三者委員は理事会が選考し、代表理事が任命する。
  - 選任の際には、評議委員への諮問や従業員などからの意見聴取を行う。
- 職務
  - ア 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取
  - イ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
  - ウ 利用者からの苦情の直接受付
  - エ 苦情申出人への助言
  - オ 事業者への助言
  - カ 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
  - キ 苦情解決責任者からの苦情に係わる事案の改善状況等の報告聴取
  - ク 日常的な状況把握と意見傾聴

○ 報酬

第三者委員への報酬は中立の確保のため、実費弁償を支給する。ただし、第三者委員の設置の形態または報酬の決定方法により中立が客観的に確保できる場合が報酬を出す。なお、かかる経費については措置費等より支出する。

3. 苦情解決の手順

(1) 利用者及び家族への周知（様式1・2）

施設内への掲示、パンフレットの配布等により、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。

(2) 苦情の受付（様式3・4・5）

○ 苦情受付担当者、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。

○ 苦情受付担当者は利用者からの苦情受付に際し、次の事項を記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

ア 苦情の内容

イ 苦情申出人の希望等

ウ 第三者委員への報告の要否

エ 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、立会の要否

○ ウ及びエが不要な場合は、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。

(3) 苦情受付の報告・確認（様式6）

○ 苦情受付担当者は、受け付けた苦情は全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。

○ 投書などの匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

○ 第三者委員は、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。

(4) 苦情解決に向けての話し合い

○ 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。

○ 第三者委員の立会いによる苦情申出人、苦情解決責任者の話し合いには、次により行う。

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

なお、苦情解決責任者も第三者委員の立会いを要請することができる。

(5) 苦情解決の記録、報告（様式7）

苦情解決や重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。

これらの実行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。

ア 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。

イ 苦情受付担当者は、一定期間ごと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。

ウ 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、報告する。

(6) 解決結果の公表

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為、個人情報に関するものを除き、事業報告に実績を掲載し、公表する。

## 「苦情解決」様式

様式1 利用者への通知（事業所→利用者）

様式2 家族への通知（事業所→家族）

様式3 苦情受付簿（事業所備付）

様式4 苦情受付書（苦情受付担当者）

様式5 苦情受付書（裏面）

様式6 苦情受付報告書（第三者委員→苦情申出人）

様式7 苦情解決結果報告書（苦情解決責任者→第三者委員・苦情申出人）

## 苦情（希望や不満）の申し出について（掲示用）

事業所のサービスに苦情（希望や不満）があるときは、それを申し出ることができます。

苦情（希望や不満）を受付ける人は、事業所の職員と、事業所の職員以外の人両方います。どちらの人でも、お話しやすい人に申し出てください。お話しを聞き、事業所のサービスをよくするための活動を行います。

### 記

#### 1. 苦情（希望や不満）の受付方法

##### (1) 苦情（希望や不満）の受付

苦情（希望や不満）は会ってお話ししてもいいですし、電話、ファックス、手紙、メールでも受け付けます。またいつでも申し出ることができます。

苦情（希望や不満）を受け付ける人は、事業所の職員と施設の職員以外で事業所のことをよく知っている人（第三者）の両方がいます。どちらの人でも、お話ししやすい人に申し出てください。

##### (2) 苦情受付の報告・確認

苦情（希望や不満）を聞いた人は、苦情解決の責任をもつ事業所の人（苦情解決責任者）と事業所の職員以外で事業所のことをよく知っている人（第三者委員）に報告します。事業所の職員以外の人に知らせたくないときは、知らせません。

第三者委員は苦情解決責任者から、苦情（希望や不満）の内容を確認し、苦情（希望や不満）を申し出た人に、報告を受けたことを伝えます。第三者委員に直接苦情（希望や不満）を申し出た場合、事業所の職員に知らせたくないときは、知らせません。



(2) くじょうけつけたんとうしゃ  
苦情受付担当者

あそびい いまむら ゆか  
今村 由香

あそびいえーす こが しょうへい  
古賀 尚平

あそびいえいと ほんだ さすが  
本田 流石

(3) だいさんしゃいじん  
第三者委員

あそびい たけこし まりえ くまもとけんあそぐんみなみあそむらひさいし  
竹腰 満里江 熊本県阿蘇郡南阿蘇村久石3818-1

いまむら ゆうすけ  
今村 優介 くまもとけんあそぐんみなみあそむらかわよう  
熊本県阿蘇郡南阿蘇村河陽1454-2

あそびいえーす しもだ ふみこ  
下田 文子 くまもとけんあそしにしのうら  
熊本県阿蘇市西浦636

いまむら ゆうすけ  
今村 優介 くまもとけんあそぐんみなみあそむらかわよう  
熊本県阿蘇郡南阿蘇村河陽1454-2

あそびいえいと いわなが みえ くまもとけんきくちぐんおおづまちひきみず ばんち  
岩永 美枝 熊本県菊池郡大津町引水839番地9

いまむら ゆうすけ  
今村 優介 くまもとけんあそぐんみなみあそむらかわよう  
熊本県阿蘇郡南阿蘇村河陽1454-2



利用者家族 各位

一般社団法人 こどもサポートセンターあそら  
代表理事 草尾 賢一

## 「苦情申出窓口」の設置について

事業所では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えることと致しました。

事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めることといたしましたので、お知らせします。

## 記

1. 苦情解決責任者 佐藤 恵（管理者）
2. 苦情受付担当者 本田 流石
3. 第三者委員 岩永 美枝

熊本県菊池郡大津町引水 839 番地 9  
080-1741-8569

今村 優介

熊本県阿蘇郡南阿蘇村河陽 1454-2  
070-8455-3782

## 4. 苦情解決の方法

## (1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることできます。

## (2) 苦情受付の報告確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を、苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合に除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

## (3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は第三者委員の助言や立会いを求めることができます。なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

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などの確認

## (4) 熊本県「運営適性化委員会」の紹介

事業所では解決できない苦情は、熊本県社会福祉協議会（連絡先・熊本市南千反畑町3-7 県総合福祉センター内）に設置された運営適正化委員会に申し出ることができます





# 苦情受付書

受付日	令和 年 月 日 ( 曜日)	苦情の発生時期	年 月 日	受付NO	
記入者		苦情の発生場所			
申出人	氏 名	本人・親・子・その他 ( )	住 所		
	利用者との関係				
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名・連絡先を記入					
苦情の内容	相談の分類	1. 支援の内容に関わる事項 2. 病気 3. けが 4. 衛生 5. 職員の対応 6. 設備 7. 活動に関する事 8. 制度に関する事 9. その他 ( )			
申出人の希望等					
備考					
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話しを聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査をして欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他 ( )				
申出人への確認	第三者委員への報告要			□否□確認欄【 】	
	話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否			□否□確認欄【 】	

(苦情受付担当者)



## 苦情受付報告書

令和 年 月 日

苦情申出人様

第三者委員名 印

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付（受付NO ） についての報告がありましたことを通知いたします。

## 記

苦情の申出日	令和 年 月 日 ( 曜日)	苦情申出人氏名	
苦情発生時期	令和 年 月 日	利用者との関係	本人・親 ・子 その他 ( )
苦 情 の 内 容			

(第三者委員→苦情申出人)

# 苦情解決結果報告書

令和 年 月 日

第三者委員（苦情申出人）様

苦情解決責任者

印

令和 年 月 日付の苦情（受付NO ）については、下記のとおり解決いたしましたので報告いたします。

記

苦情内容	
解決結果	

（苦情解決責任者→第三者委員、苦情申出人）