

## 苦情解決の仕組みに関する要綱

### (目的)

第1条 この要綱は、「社会福祉法人なごみ福祉会」せせらぎ事業部が提供する福祉サービスに対する苦情解決を適切に行うことで、利用者個人の権利を擁護し、福祉サービスを適切に利用することができるよう支援することを目的とする。

### (苦情解決の体制と職務)

第2条 苦情解決を適切に対応するために次の者を置く。

- (1) 苦情の解決を行うために苦情解決責任者を置く。
- (2) 利用者が苦情を申し出やすいように苦情受付担当者を置く。受付担当者は、次の職務を行う。
  - 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3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に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。

第三者委員の選任にあたっては、「NPO 法人 川崎市障害福祉施設事業協会」が設置運営する「川崎市障害福祉施設等苦情解決支援事業」に加盟し、苦情解決第三者委員（以下、「第三者委員」という。）を共同で設置し、苦情解決第三者委員会（以下、「第三者委員会」という。）を運営する。また、その運営に関しては、同協会の「川崎市障害福祉施設等苦情解決支援事業実施要綱」によるものとする。

### (第三者委員の職務)

第4条 第三者委員の職務は、次の職務を行う。

- ア 苦情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し出人への通知
- ウ 利用者からの直接受付
- エ 苦情申し出人への助言
- オ 事業者への助言
- カ 苦情申し出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- キ 苦情責任者からの苦情に係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

(第三者委員の任期)

第5条 第三者委員の任期は、2年とする。ただし、再任を妨げない。

(苦情解決の手順)

第6条 苦情の解決に関する手順については、次のとおりとする。

#### 1 利用者周知

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

(1) 苦情受付担当者は、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。

(2) 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、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、立ち合いの要否

(3) 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

(1) 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。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

(2) 投書など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。

(3) 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

(1) 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。

(2) 第三者委員の立ち合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。

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ち合いを要請することができる。

## 5 苦情解決の記録、報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実効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。

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ため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」及び「広報誌」等の実績を掲載し、公表する。

(その他)

第7条 当該要綱に記載されていない事項については、事業部担当理事が別に定める。

(附 則)

この要綱は、平成30年9月1日施行する。