

# 社会福祉法人福医会 苦情解決指針

## 第1章 総則

### (目的)

第1条 この指針は、社会福祉法第82条の規定により、社会福祉法人福医会サービス利用者(以下、利用者という。)または、その家族等から、苦情や意見を汲み上げ、適切な対応によりサービスに対する利用者の満足度を高め、利用者の権利を擁護し、利用者が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。

2 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事により、円滑・円満な解決の促進や信頼を確保し、事業の適正性の維持及びサービスの向上に努める。

### (基本的な心構え)

第2条 第4条に定める苦情申出人からの苦情又は相談・対応に当たっては、第5条に定める法人苦情解決責任者及び第9条に定める法人苦情受付担当者は次の事項に留意すること。

1. 当事者にとって適切かつ効果的な対応は何かという視点を常に持つこと。
2. 事態を悪化させないために、迅速な対応を心掛けること。
3. 関係者のプライバシーや名誉その他の人権を尊重するとともに、知り得た秘密を厳守すること。

### (対象とする苦情)

第3条 この指針により法人が対応を行う苦情は、当社会福祉事業のうち、各年度の事業計画に基づき実施する事業に関する苦情とする。ただし、当該苦情に関する事実があった日から1年以上を経過している苦情は、対象としないことが出来るものとする。

2 前項に掲げる苦情のうち、法令による制度の改善を目的とする苦情は、本指針が取り扱う範囲から除外する。

(苦情申出人の範囲)

第4条 当社会福祉事業を現に利用しているか、又は過去に利用した事のある者を本指針による苦情申出人とする。

2 前項には、苦情申出人の家族及び成年後見人等を含むものとする。

3 業務中に知り得た苦情につながる可能性があるものを、法人に従事する職員が代筆及び申出できるものとする。

## 第2章 苦情解決体制及び職務等

(法人苦情解決責任者)

第5条 本指針による苦情解決の責任主体を明確にするため、法人苦情解決責任者を設置する。

2 法人苦情解決責任者は、理事長又は、職務代理人として専務理事があたるものとする。

(法人苦情解決責任者の職務)

第6条 法人苦情解決責任者は、法人苦情解決委員会を設置し、必要に応じて招集することができる。法人苦情解決責任者の職務は次の通りとする。

1. 苦情申出内容の原因、解決方針の検討

2. 苦情解決のための苦情申出人との話し合い(苦情内容、苦情申出人等の意向等の確認)

3. 第11条に定める第三者委員及び苦情申出人への苦情解決結果の報告【法人苦情解決結果報告書：様式3号】

(法人苦情解決責任者補佐)

第7条 法人苦情解決責任者補佐は、常務理事があたるものとする。

(法人苦情解決責任者補佐の職務)

第8条 法人苦情解決責任者を補佐し、法人苦情解決責任者に事故等あるときは、その職

務を代理する。

(法人苦情受付担当者)

第9条 苦情を申出しやすい環境を整えるため、法人苦情受付担当者を設置する。

- 2 法人苦情受付担当者は、総務役職者があたるものとする。
- 3 法人苦情受付担当者の不在時に苦情の申出があった場合は、社会福祉事業部課長が、法人苦情受付担当者によって申出を受け付けることができる。
- 4 前項により苦情の申出を受けた社会福祉事業所課長は、遅滞なく法人苦情受付担当者にその内容を連絡しなければならない。

(法人苦情受付担当者の職務)

第10条 法人苦情受付担当者の職務は、次のとおりとする。

1. 苦情申出人からの苦情受付と記録【法人苦情受付報告書：様式2号】
2. 苦情内容の法人苦情解決責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員及び第三者委員会)

第11条 苦情解決における客観性と社会性を確保するとともに、苦情申出人の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者の立場に立つ第三者委員を選任する。

- 2 第三者委員は、理事会にて選考する。理事長が委任し、委任状を交付するものとする。
- 3 第三者委員の任期は2年とし、再任することができる。
- 4 第三者委員全員で構成される第三者委員会を設置する。

(第三者委員会の運営)

第12条 第三者委員全員の運営は次のとおりとする。

1. 第三者委員会には委員長を置き、委員長は第三者委員の互選によるものとする。
2. 委員長は、第三者委員会を統括する。
3. 第三者委員会は委員長が必要に応じて招集する。
4. 第三者委員会は、第三者委員総数の過半数の出席がなければ開催することができない。
5. 第三者委員会は、必要に応じて苦情申立人及び法人職員等の出席を求めることができ

る。

(第三者委員の職務)

第13条 第三者委員の職務は次のとおりとする。

1. 法人苦情受付担当者が受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. 利用者又はその家族等からの苦情の直接受付
4. 苦情申出人への助言
5. 事業者への助言
6. 苦情申出人と法人苦情解決責任者の話し合いへの立ち合い及び助言
7. 法人苦情解決責任者からの苦情に関わ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
9. 改訂された苦情解決指針の決議

(苦情外部受付窓口との連携)

第14条 内部統制制度施行に伴い、外部に法人苦情に関する受付窓口となる第三者機関を設置する。

(第三者委員の報酬)

第15条 第三者委員の業務にあたった場合は、報酬費を支払うことができる。報酬費及び交通費等については、別に定める通りとする。【第三者委員報酬別表】

(利用者への周知)

第16条 法人苦情解決責任者は、法人内の掲板等により、利用者等に対して、法人苦情解決責任者、法人苦情解決責任者補佐、法人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 定期的に苦情内容及び対応、件数等を掲示板等にて周知を行う。

(苦情解決委員会の招集及び第三者委員会との協議)

第17条 苦情解決委員会は、法人苦情解決責任者、法人苦情解決責任者補佐、法人苦情

受付担当者で構成され、法人苦情解決責任者が必要に応じ招集し、重大な内容の苦情や再発防止策等について解決にあたるものとする。

2 苦情解決委員会は、法人苦情解決責任者の要請により、第三者委員会と共同で協議する。

(苦情申出人から事実関係を聴取するに当たっての注意事項)

第18条 苦情申出人から苦情内容を聴取するに当たっては、次の事項に注意すること。

1. 法人苦情受付担当者は、苦情に適切に対応するため、相互に連携し協力すること。
2. 来訪した苦情申出人に対しては苦情内容を法人苦情解決責任者、法人苦情解決責任者補佐、法人苦情受付担当者以外の者に見聞されないよう周りから遮断された場所で相談対応すること。
3. 重大な苦情内容を受けるときは、2人以上で対応すること。
4. 苦情申出人の心身の状態等に鑑み、苦情への対応に当たり、どの程度の時間的な余裕があるのかを把握すること。
5. 特に苦情申出人が利用者の場合、認知症や精神疾患等から作話や妄想も十分想定されるが、事実関係を把握することは極めて重要であるので、受容的態度で聴くよう努めること。
6. 事実関係については、次の事項を把握し、苦情受付報告書に記載すること。
  - ア 問題とされる苦情の分野は以下に掲げるもののうちどれか。
    - 一 サービスの内容に関わる事項
    - 二 個人の嗜好・選択に関わる事項
    - 三 財産管理・遺産・遺言等
    - 四 その他(以上一から三に該当しない場合は要点を把握し記載すること)
  - イ 苦情と思われる事実の発生がなにか、いつ、どこで、だれが、どのように行われたか。
  - ウ 加害者がいる場合、苦情申出人は職員に対してどのような対応をとったか。
  - エ 苦情申出人は、すでに誰かに相談を行っているか。
  - オ 苦情申出人の要望は以下に掲げるもののうちどれか。
    - 一 話を聞いて欲しい
    - 二 教えて欲しい
    - 三 回答がほしい
    - 四 調査してほしい
    - 五 改めて欲しい
    - 六 その他(以上一から五に該当しない場合は要点を把握し記載すること)

カ 苦情内容を第三者委員へ報告することを希望するか。

キ 苦情申出人と法人苦情解決責任者の話し合いに第三者委員の助言及び立ち合いを希望するか。なお、加害者が存在する場合は、これらの事実を確認するのに、当事者のみが知り得るものか、又は他に目撃者はいるのかを把握する。

7. 聴取事項を書面で示したり、復唱するなどして苦情申出人に十分に確認する。

#### (苦情受付内容の確認及び調査)

第19条 苦情内容の確認及び調査に関して、次の事項のとおりとする。

1. 苦情申出人の苦情内容に沿って事実が発生した社会福祉事業所又は職員に対し十分な確認及び調査をすること。

2. 加害者とされている者がいる場合の苦情は、事実関係等から本人に直接聴取する必要があるが、苦情申出人からの事実関係を聴取する際の留意事項を踏まえ、関係職員に事実関係を聴取する等、その都度適切な方法を選択して確認及び調査をすること。

#### (苦情受付の報告)

第20条 苦情受付の報告に関して、次の事項のとおりとする。

1. 法人苦情受付担当者は、受付けた苦情はすべて法人苦情解決責任者に報告すること。

さらに、苦情申出人が第三者委員への報告を希望する場合は第三者委員にも報告すること。

2. 文書や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こと。

3. 第三者委員は、法人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報告する。

#### (苦情解決に向けて)

第21条 苦情解決に向けては、次の事項に注意すること。

1. 法人苦情受付担当者による対応で苦情解決ができない場合は、法人苦情解決責任者が苦情申出人と話し合い苦情解決に努めること。

2. 1. による方法で解決し難しい場合は、法人苦情解決責任者は苦情解決委員会によって解決方法を検討し、早急に苦情申出人と検討結果について話し合うこと。

3. 苦情申出人が希望すれば第三者委員の助言及び立ち合いを求めること。その場合、第三者委員の立ち合いによる苦情申出人と法人苦情解決責任者の話し合いは、次により行うこと。

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、法人苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。

(苦情解決結果の記録と報告)

第22条 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こと。

1 法人苦情受付担当者は、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載をすること。

2 法人苦情解決責任者は、苦情解決結果報告書を作成し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こと。

3 苦情情報がない場合においても、一定期間ごとに第三者委員にその旨、報告すること。

【法人月次苦情解決報告書：法人様式1号】

(社会福祉法人福医会で解決ができない苦情の場合)

第23条 解決ができない苦情の場合は次の事項のとおりとする。

1. 長崎県運営適正化委員会へ連絡相談し、早期解決に努めること。
2. 事業所に対しての苦情の場合は、各事業所が設けている行政機関やその他苦情相談機関への相談窓口へ連絡し、解決にあたるものとする。

## 附則

この指針は、平成27年 1月16日より施行とする。

## 改訂

この指針は、平成30年 7月 1日より改訂とする。

この指針は、平成30年10月 1日より改訂とする。