

1. 苦情解決の仕組みの目的

- 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対策が講じられ、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。
- 苦情を密接化せず、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や顧客適正性の確保を図る。

2. 苦情解決体制

(1) 苦情解決責任者

苦情解決の責任者主体を明確にするために施設長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やすい環境を整えるため、職員の中から苦情受付担当者を任命する。
- 苦情解決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

(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。

- 設置形態
  - ア 事業者は、自らが経営するすべての事業所、施設の利用者が第三者委員を活用できる体制を整備する。
  - 苦情解決の実効性が確保され客観性が増すのであれば、複数事業者や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 苦情を円滑・円満に図る事ができる者であること。
  - イ 世間からの信頼性を有する者であること。
- 人数  
第三者委員は、中立、公正性の確保のため、複数とする。即応性を確保するため個々に職務に当たることが原則であるが、委員相互の情報交換等連携を諮る。なお必要に応じ協議の会を開催する。
- 選任方法  
第三者委員は、理事長の責任において選任する。

- 職務
- ア 苦情受付担当者から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ち会い、助言
- キ 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
- ク 日常的な状況把握と意見聴取

○報酬

第三者委員への報酬は中立性の確保のため、実費弁償を除きできる限り無報酬とすることが望ましい。ただし第三者委員の設置の形態又は報酬の決定方法により中立性が客観的に確保できる場合には、報酬を出すことは差し支えない。

なお、かかる経費については措置費等より支出することは、差し支えないものとする。

### 3. 苦情解決の手順

(1) 利用者への周知

施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情責任者は利用者に対して、苦情解決責任者、苦情解決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

- 苦情受付担当者は、利用者等から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出来る。
- 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、立ち会いの要否

○ 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

- 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。
- 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。
- 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のよる解決に努める。その際、苦情申出人又は苦情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出来る。
- 第三者委員の立ち会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会いを要請することが出来る。

(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、サービスの室が高まり、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、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」や「広報誌」等実績を掲載し、公表する。