

(モデル例)

が提供する福祉サービスに 係わる苦情への対応に関する実施要綱

第1 目的

この要綱は、社会福祉法第82条の規定に基づき、 が提供する福祉サービス(以下「福祉サービス」という。)に関する苦情への適切な対応を行うことで、福祉サービスに対する利用者の満足度を高めるとともに、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、提供者の信頼及び適正性の確保を図る等、苦情解決に関する必要な事項を定めることを目的とする。

第2 実施体制

1. 苦情解決責任者

苦情への対応について、責任体制を明確にするため、施設長を苦情解決責任者とする。

2. 苦情受付担当者

福祉サービスに係わる苦情に迅速に対応するため、理事長は、職員の中から苦情受付担当者を任命し、次の業務を行わせるものとする。

- (1) 利用者からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録(様式1)
- (3) 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

(1) 第三者委員の設置

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ものとする。

(2) 第三者委員の定数・選任

第三者委員は、 名以内とし、公平性・中立性を確保できる者の中から、理事会の承認を受けて、理事長が委嘱するものとする。

(3) 第三者委員の任期

第三者委員の任期は、2年とし、欠員により補充された委員の任期は、前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げないものとする。

(4) 第三者委員の職務

第三者委員は、次の職務を行うものとする。

苦情受付担当者から受け付けた苦情内容の報告聴取

苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知(様式2)

利用者からの苦情の直接受付
苦情申出人への助言（様式3）
事業者への助言（様式3）
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
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
日常的な状況把握と意見傾聴

第3 対象範囲

1.対象とする「福祉サービス」の範囲

対象とする福祉サービスの範囲は、社会福祉法第2条第 項第 号の規定により、
が提供する次の福祉サービスとする。

(1) _____ 事業により提供する福祉サービス

2.対象とする「苦情」の範囲

対象とする苦情の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 福祉サービスに係る処遇の内容に関する苦情
- (2) 福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する苦情

3.苦情の「申出人」の範囲

苦情の申出人は、福祉サービスの利用者、その家族、代理人、民生委員・児童委員、当該事業者の職員等、当該福祉サービスの提供に関する状況を具体的かつ的確に把握している者とする。

第4 実施方法

1.苦情の受付

- (1) 苦情受付担当者は、来所、文書、電話等により利用者からの苦情を随時受け付けるものとする。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができるものとする。
- (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ものとする。

苦情の内容

苦情申出人の希望等

第三者委員への報告の要否

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

- (3) (2)の 及び が不要の場合は、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ものとする。

2.苦情の報告・確認

- (1) 苦情の受付担当者は、受け付けた苦情は、原則としてすべて苦情解決責任者及び第三者委

2. 対応上、他機関・団体への職務上知り得た情報の提供が必要な場合は、あらかじめ本人の了承（様式 7 - 1 ~ 7 - 2）を得るものとする。

第 6 報酬

第三者委員への報酬は中立性の確保のため、原則として実費弁償を除き無報酬とし、実費弁償については 旅費規程に基づき支給する。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ものとする。

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

第 7 この実施要綱は、平成 1 2 年 月 日から施行する。

(様式1) 苦情受付票

(申出人 苦情受付担当者 苦情解決責任者 第三者委員)

第三者委員

理事長		解決責任者		受付担当者

下記のとおり苦情の申出がありましたので、報告します。

苦 情 受 付 票 秘

受付日	平成 年 月 日	苦情の発生時期	平成 年 月 日	受付No.			
受付担当名			苦情の発生場所				
申出人	ふりがな			住所			
	氏名						
利用者との関係	本人・親・兄弟姉妹・子・その他()						
利用者	ふりがな			住所			
	氏名						
	性別	男・女	生年月日	年 月 日	年齢	歳	生活状況
	本人の状況						
苦情等の内容	趣旨						
	具体的な苦情の内容						
申出人の要望	話を聞いてほしい 改めてほしい	教えてほしい その他()	回答がほしい	調査してほしい			
申出人への確認	第三者委員への報告の要否		要	否	確認欄〔 〕		
	話し合いへの第三者委員の助言、立ち会い要否		要	否	確認欄〔 〕		

相談記録

想定原因	説明・情報不足 権利侵害	職員の態度 その他（	サービス内容	サービス量
対応	その場で回答、即時解決 当事者同士の話し合い解決を推奨 行政機関への伝達 その他（		後日回答（ 月 日予定） 関係機関の紹介（ 苦情として運営適正化委員会へ	） ） ）
処理経過				
結果				

(様式2) 苦情報告書

(第三者委員 苦情申出人)

苦情受付報告書

平成 年 月 日

苦情申出人 殿

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	平成 年 月 日 (曜日)	苦情申出人名	
苦情発生時期	平成 年 月 日	利用者との関係	本人・親・子・その他 ()
苦情の内容			

(様式3) 申出人、 への助言 (第三者委員 申出人、)

平成 年 月 日

(苦情申出人、)

殿

第三者委員氏名 印

平成 年 月 日付けで申出のありました福祉サービスに関する苦情について、

下記のとおり助言いたします。

記

受付日	平成 年 月 日	受付担当者氏名				
申出人氏名	ふりがな	住所	TEL () -			
利用者との関係	本人・その他(具体的に)					
利用者氏名	ふりがな	住所	TEL () -			
生年月日	年 月 日	年齢	歳	性別	男・女	
主訴						
助言の内容						

平成 年 月 日

第 三 者 委 員

殿

苦情解決責任者 印

平成 年 月 日付けで申出のありました福祉サービスに関する苦情に係わる申出人との協議結果について、下記のとおり報告いたします。

記

受 付 日	平成 年 月 日	受付担当者氏名	
申 出 人 氏 名	ふりがな	住 所	TEL () -
利用者との関係	本人・その他(具体的に)		
利 用 者 氏 名	ふりがな	住 所	TEL () -
生年月日	年 月 日	年 齢	歳 性別 男 ・ 女
主 訴			
協議内容及び結果			

平成 年 月 日

第 三 者 委 員

殿

苦情解決責任者 印

平成 年 月 日付けで申出のありました福祉サービスに関する苦情につい

て、下記のとおり改善(改善を計画)いたしましたので報告します。

記

受 付 日	平成 年 月 日	受付担当者氏名				
申 出 人 氏 名	ふりがな	住 所	TEL () -			
利用者との関係	本人・その他(具体的に)					
利 用 者 氏 名	ふりがな	住 所	TEL () -			
生年月日	年 月 日	年齢	歳	性別	男 ・ 女	
主 訴						
改善内容または改善計画内容						

(様式6) 改善状況報告書

(苦情解決責任者 申出人)

平成 年 月 日

苦情申出人 殿

苦情解決責任者 印

平成 年 月 日付けで申出のありました福祉サービスに関する苦情について、下記のとおり改善(改善を計画)いたしましたので報告します。

記

受付日	平成 年 月 日	受付担当者氏名				
利用者氏名	ふりがな	住所	TEL () -			
生年月日	年 月 日	年齢	歳	性別	男・女	
主訴						
改善内容(改善計画内容)						

(様式7 - 1) 苦情提供同意照会書

(苦情解決責任者 申出人)

平成 年 月 日

苦情申出人 殿

苦情解決責任者 印

平成 年 月 日付けで申出のありました福祉サービスに関する苦情への対応のため、他の関係機関・団体等に職務上知り得た情報の提供が必要であるため、当該情報提供の要否について、平成 年 月 日までにご回答(同意する・同意しないのいずれかの にレ点を記入)いただきますようお願い申し上げます。

なお、期日までにご回答がない場合は、情報提供について同意がなかったものと判断いたします。

(様式7-2) 苦情提供同意回答書

(申出人 苦情解決責任者)

平成 年 月 日

苦情解決責任者

殿

(苦情申出人)

住 所

氏 名

印

平成 年 月 日付けで照会のありました他の関係機関・団体等への情報提供の要否について、
下記のとおり回答いたします。

記

1 情報提供の要否

事業所等他の関係機関・団体等との協議などのため、情報を提供すること
について

同意する

同意しない

2 同意しない場合のみ記入

同意しない理由

--