

苦情処理要綱

文書番号	要綱 03
改訂版数	第 1 版

第1版制定日	2018年 4月 1日
改訂日	年 月 日

就労継続支援B型事業所 ファームなかた
〒 265-0043 千葉県若葉区中田町 2385-50 ☎ 043(228)0770
特定非営利活動法人 ヘルスマネジメントあおぞら

苦情処理要綱

制定・改訂履歴

項目	年/月/日	記 事	承認	照査	作成
第1版 制定	2018/ 4/ 1	・新規作成・制定	漆 崎	漆 崎	秋 葉

苦情処理要綱

目 次

制定・改訂履歴	1
目 次	2
1. 目 的	3
2. 適用範囲	3
3. 運 用	3
4. 実施体制	4
5. 処理手順	4
6. 記録・報告	5
7. 結果の公表	5
苦情対応記録票(様式 03-1)	6

苦情処理要綱

1. 目的

この苦情処理要綱(以下「本要綱」といいます。)は、特定非営利活動法人ヘルスマネジメントあおぞら(以下「本法人」といいます。)が運営する就労継続支援B型事業所ファームなかた(以下「本事業所」といいます。)が、社会福祉法(以下「法」といいます。)第82条の規定にもとづき、実施する法第2条に規定する社会福祉事業に対する利用者及びその関係者からの苦情に関する取り扱いについて、定めることを目的とします。

2. 適用範囲

- (1) 本事業所の事業のうち、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します。
ただし、当該苦情に関する事実のあった日から1年以上を経過している苦情は、原則として対象としないこととします。
- (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等は、本要綱が取り扱う範囲から除外します。

3. 運用

- (1) 本要綱は、適用範囲に示された苦情処理の基準と手順を示し、事業目的の的確な達成を図ります。
- (2) 本要綱は、本事業所での苦情処理に係わる協議に基づき起案し、施設長が照査したものを、理事長が承認することにより発効します。制定・改訂の履歴は記録します。
- (3) 本要綱に定めのない事項については、理事長が別に定めることとします。
- (3) 用語の定義:本要綱で用いる用語の意味を次に示します。

用語	意味
苦情	・社会福祉法第82条の規定による「苦情解決の仕組み」で取り扱う苦情の範囲は、次の二つです。 ①事業者が提供する福祉サービスの援助の内容に関する事項 ②事業者が提供する福祉サービスの利用契約の締結・履行または解除に関する事項 具体的には、以下の四種類に分類されます。 ①福祉サービスに関すること;職員の接遇、サービスの質や量、説明・情報提供等 ②利用料に関すること; 利用料関係、負担金関係等 ③安全に関すること;被害損害、権利侵害 ④その他(上記以外のもの)
運営適正化委員会	・福祉サービス利用者の苦情などを適切に解決し利用者の権利を擁護する目的で、平成12年(2000年)6月の社会福祉法改正後に設立された機関。

(4)配布・回収

- ①本要綱の最新版は、本事業所本部に常備し、本事業所関係者が常時閲覧可能な状態にしておくこととします。
- ②本要綱を改定した場合、必要に応じ本事業所関係者に配布します。その際、旧版の回収は配布を受けた関係者の廃棄により替えることができます。

4. 実施体制

苦情処理のための実施体制を次のとおりとします。

4-1. 苦情処理責任者

本事業所の障害福祉サービスの利用者及びその関係者からの苦情を処理する責任者は、施設長とします。

4-2. 苦情受付担当者

本事業所の障害福祉サービスの利用者及びその関係者からの苦情の申し出を受け付ける苦情受付担当者は、サービス管理責任者とし、その職務は次のとおりとします。

- (1) 利用者及びその関係者からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、苦情申し出人の意向等の確認と記録
- (3) 簡易な苦情の解決
- (4) 受け付けた苦情及びその改善状況等を苦情解決責任者及び第三者委員への報告と記録
- (5) 苦情受け付け担当者は、上記の対応の記録を、「苦情対応記録票」(様式 03-1)に記録します。

4-3. 第三者委員

- (1) 本事業所の苦情解決処理に、社会性や客観性を確保するため第三者委員を置き、本法人理事長が委嘱します。
- (2) 第三者委員は次の職務を行います。
 - ① 苦情受付担当者が受け付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し出人への通知
 - ③ 利用者及びその関係者からの苦情の直接受付
 - ④ 苦情申し出人への助言
 - ⑤ 本事業所への助言
 - ⑥ 苦情申し出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言
 - ⑦ 苦情解決責任者からの苦情に係る改善状況等の報告
 - ⑧ 日常的な状況把握と意見聴取
- (3) 第三者委員の人数は、2名以上とします。
- (4) 第三者委員の任期は2年とします。ただし、再任は妨げません。
- (5) 第三者委員は、原則無報酬とします。ただし、移動に要した経費等は事業所が負担します。

5. 処理手順

苦情処理の手順は、次のとおりとします。

5-1. 利用者への周知

苦情処理責任者は、利用者及びその関係者に対し苦情処理責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先、苦情解決の仕組み等について周知を図ります。

5-2. 苦情の受付

- (1) 苦情受付担当者は、利用者からの苦情を随時受け付けます。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します。この場合における苦情の受付手順等については、4-2.の(2)の規定を準用します。
- (2) 苦情受付担当者は、利用者及びその関係者からの苦情受付に際し、次の事項を「苦情対応記

苦情処理要綱

録票」に記録し、その内容について苦情申し出人に確認することとします。

- ①苦情の内容
- ②苦情申し出人の希望等
- ③第三者委員への報告の要否
- ④苦情申し出人と苦情処理責任者の話し合いでの第三者委員の助言、立ち合いの要否

(3) ③及び④が不要な場合は、苦情申し出人と苦情処理責任者の話し合いによる解決を図ります。

5-3. 苦情受付の報告・確認

- (1) 苦情受付担当者は、受け付けた苦情は全て苦情処理責任者及び第三者委員に「苦情対応記録票」により報告しなければなりません。ただし、苦情申し出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示した場合は、第三者委員への報告は行いません。
- (2) 投書など匿名の苦情についても、必要な対応を行うものとします。
- (3) 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情の内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申し出人に対して報告を受けた旨を通知しなければなりません。

5-4. 苦情解決に向けての話し合い

- (1) 苦情処理責任者は、苦情申し出人と話し合いによる解決に努めなければなりません。その際、苦情申し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及び立ち合いを求めることができます。
- (2) 第三者委員の立ち合いによる苦情申し出人と苦情解決責任者の話し合いは、次の手順により行うものとします。
 - ①第三者委員による苦情内容の確認
 - ②第三者委員による解決案の調整、助言
 - ③話し合いの結果や改善事項等については、「苦情対応記録票」により記録し確認するものとします。
- (4) 解決に向けての話し合いが不調になった場合は、苦情処理責任者は苦情申し出人に対し千葉県社会福祉協議会の千葉県運営適正化委員会(福祉サービス利用者サポートセンター; 電話 043-246-0294)を紹介することができます。

6. 記録・報告

苦情処理の記録と報告は次のとおり行うものとします。

6-1. 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「苦情対応記録票」により記録します。

6-2. 苦情処理責任者は、一定期間毎に苦情処理の結果について第三者委員に報告し、必要な助言を得ることとします。

6-3. 苦情処理責任者は、苦情申し出人に改善を約束した事項の処理結果等について、苦情申し出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後に「苦情対応記録票」により報告するものとします。

7. 結果の公表

苦情処理の状況については、個人情報に関するものを除き、事業報告書等に記載し公表します。

苦情対応記録票

(様式 03-1)

受付日時	年 月 日 時 分	受付者	
利用者名		受給者証番号	
申立人	(氏名)	利用者との関係	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 子() <input type="checkbox"/> 子の配偶者 <input type="checkbox"/> 親 <input type="checkbox"/> 行政 <input type="checkbox"/> その他()
	(住所)	☎	
苦情の区分	<input type="checkbox"/> サービス内容に関する事項 <input type="checkbox"/> 利用料に関する事項 <input type="checkbox"/> 安全に関する事項 <input type="checkbox"/> その他		
苦情等の内容			
申立人の要望			
第三者委員会	(報告) <input type="checkbox"/> 希望 <input type="checkbox"/> 希望しない (理由: _____) (立会) <input type="checkbox"/> 希望 <input type="checkbox"/> 希望しない (理由: _____)		
対応の状況			

苦情発生の要因	<input type="checkbox"/> 説明不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度・対応 <input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 管理体制 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他 (具体的要因)
再発防止策	
関係機関への申立	

その後の経過	
	年 月 日 (確認者: _____)