

# 利用者の相談・苦情解決実施要領

## (目的)

第1条 この要領は、提供するサービスについて利用者からの相談あるいは苦情を解決するため必要な事項を定めるものとする。

## (相談・苦情解決体制)

第2条 相談あるいは苦情の円滑、円満な解決を図るため、次の組織を置く。

- (1) 西南保育園の相談・苦情解決責任者（以下「責任者」という。）は、施設長とする。
- (2) 西南保育園の相談・苦情担当者（以下「担当者」という。）は西南保育園の副園長又は主任とする。
- (3) 相談・苦情解決を客観的に解決するため第三者委員を置く。

## (第三者委員)

第3条 第三者委員は、法人の監事で相談・苦情解決を円滑、円満に図ることができるもので、信頼性を有する者から理事会が選考し、理事長が任命する。

- 2 第三者委員は中立、公正の確保のため2名とする。
- 3 第三者委員の報酬は無報酬とする。

## (第三者委員の職務)

第4条 第三者委員の職務は次のとおりとする。

- (1) 担当者からの受け付けた相談・苦情内容の報告聴取
- (2) 相談・苦情内容の報告を受けた旨の相談・苦情申出人（以下「申出人」という。）への通知
- (3) 利用者からの相談・苦情の直接受付
- (4) 申出人への助言
- (5) 事業者への助言
- (6) 申出人と責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- (7) 責任者からの相談・苦情に係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) 福祉サービス運営適正化委員会からの事情調査、あっせん及び必要と認める状況把握に関すること。

## (担当者の職務)

第5条 担当者の職務は次のとおりとする。

- (1) 利用者からの相談・苦情の受付
- (2) 相談・苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- (3) 受け付けた相談・苦情及びその改善状況等の責任普及び第三者委員への報告

## (利用者への周知)

第6条 責任者は、利用者に対して責任者、担当者及び第三者委員の氏名、連絡先や相談・苦情解決の仕組みについて掲示、パンフレットの配布等により周知を図るものとする。

## (相談・苦情の受付等)

第7条 担当者は、利用者等からの相談・苦情を随時受け付けるものとする。

- 2 担当者は、利用者からの相談・苦情受付に際し、次の事項を福祉サ山ビスに関する相談・苦情受付書（様式1号）に記録し、その内容について申出人に確認する。

ア 相談・苦情の内容

イ 申出人の希望等

ウ 第三者委員への報告の要否

エ 申出人と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 責任者並びに第三者委員も直接相談・苦情を受け付けることが出来る。

この場合、責任者及び第三者委員はそれを担当者へ連絡し、担当者は、第2項により処理する。

(相談・苦情受付の報告、確認)

第8条 担当者は、受け付けた相談・苦情はすべて責任者及び第三者委員に報告する。ただし、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をした場合を除く。

2 投書など匿名の相談・苦情についても福祉サービスに関する相談・苦情受付書(様式1号)に記録し、前号により報告をするとともに、必要な対応を行う。

3 第三者委員は、担当者から相談・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、申出人に対して報告を受けた旨を福祉サービスに関する相談・苦情受付通知書(様式2号)により通知する。

(相談・苦情解決の話し合い)

第9条 第8条第2項のウ及びエが不要な場合は、申出人と責任者の話し合いによる解決を図ものとする。

2 責任者は申出人との話し合いによる解決に努める。その際、申出人又は責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

3 第三者委員の立ち会いによる申出人と責任者の話し合いは、次により行う。

ア 第三者委員による相談・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

(相談・苦情解決の記録・報告)

第10条 担当者は、相談・苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面(様式1号)に記録をする。

2 責任者は、一定期間毎に相談・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。

3 責任者は、申出人に改善を約束した事項について、申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、福祉サービスに関する相談・苦情処理結果報告書(様式第3号)により報告する。

(解決結果の公表)

第11条 相談・苦情の結果については、個人情報に関するものを除き、各年の「事業報告書」や「広報誌」等へその実績を掲載し、公表する。

付 則

この要領は、平成13年2月10日から施行する。

園長	受付	記入者

㊦ 社会福祉法人西南保育園施設利用者の苦情受付書（苦情受付担当者 藏ヶ崎 けい子）

受付日	平成 年 月 日（曜日）		苦情の発生時期	平成 年 月 日	受付 NO
			苦情の発生場所		
申 出 人	氏名（フリガナ）		住 所	電話（ ）	
	利用者との関係	本人、親、子、その他（ ）			
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入					
苦 情 の 内 容	相談の分類①ケアの内容にかかわる事項 ②個人の嗜好・選択に関わる事項 ③財産管理・遺産・遺言等 ④その他（ ）				
申 出 人 の 希 望 等					
備 考					
申 出 人 の 要 望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しいその他（保育園への要望 ）				
申 出 人 へ の 確 認	第三者への報告の要否		要 <input type="checkbox"/>	否 <input type="checkbox"/>	確認欄（ ）
	話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否		要 <input type="checkbox"/>	否 <input type="checkbox"/>	確認欄（ ）

相談記録	
想定原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> サービスの内容 <input type="checkbox"/> サービス料 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他（治療の判断ミス）
処理経過	
結果	

## 苦 情 受 付 報 告 書

平成 年 月 日苦情申出人 様

第三者委員氏名 \_\_\_\_\_ 印

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付（受付のNO、\_\_\_\_\_）についての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（ 曜日）	利用者との 関係	本人、親、子、その他（ ） 親
苦 情 の 内 容			

(第三者委員→苦情申出人)

## 苦情解決結果報告書

平成 年 月 日第三者委員（苦情申出人）様

苦情解決責任者名 藏ヶ崎 譲 印

平成 年 月 日付けの苦情（受付NO. ）については、下記のとおり解決いたしましたので、報告いたします。

## 記

苦情内容	
解決結果	

(苦情解決責任者→第三者委員、苦情申出人)