

苦情解決マニュアル

(目的)

第1条 このマニュアルは、社会福祉法人ロザリオの聖母会（以下「法人」という）が、施設の各種サービス利用者等から寄せられた苦情に対し、適切に対応することによって本人の権利を擁護するとともに、サービスの質を向上させ、利用者がそれらを適切に利用することができるよう支援することを目的とする。

(基本方針)

第2条 法人及び施設の職員は、苦情に対して社会性、客観性をもって対処し、マニュアルに沿った方法で円滑、円満に解決することにより、事業に対する信頼性、適正性を確保するよう努める。

(苦情解決責任者)

第3条 苦情解決責任者には、各施設の施設長及び法人責任者をあてることとする。

(苦情受付担当者)

第4条 苦情受付担当者には、各施設職員のほか法人本部職員をあてることとする。

(苦情受付担当者の職務)

第5条 苦情受付担当者は次の職務を行う。

- (1) 利用者からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、利用者の希望等の確認と記録
- (3) 受け付けた苦情の、苦情解決責任者、法人本部及び第三者委員への報告

(第三者委員)

第6条 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。

(第三者委員の要件)

第7条 第三者委員となる者の要件は次のとおりとする。

- (1) 苦情解決を円滑、円満に図ることができる者であること
- (2) 社会からの信頼性を有する者であること

(第三者委員の選任)

第8条 第三者委員は、前条の要件を満たす者の中から理事会が選考し、理事長が任命する。

2. 選任にあたっては、評議員会への諮問や利用者等からの意見を聞くなどして行うこととする。

(第三者委員の職務)

第9条 第三者委員の職務は次のとおりとする。

- (1) 苦情受付担当者からの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) 利用者からの苦情直接受付
- (4) 苦情申出人への助言
- (5) 事業者への助言
- (6) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- (7) 苦情解決責任者から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

(第三者委員の報酬)

第10条 第三者委員の報酬は、中立性を確保するため原則として無報酬とする。ただし、業務に係る実費については別途弁償することとする。

(苦情解決のシステム)

第11条 苦情解決のシステムは次のとおりとする。

(1) 利用者への周知

苦情解決責任者は、施設内への掲示、パンフレットの配布等により次のことを利用者に対して周知する。

- ・ 苦情解決責任者の氏名、連絡先
- ・ 苦情受付担当者の氏名、連絡先
- ・ 第三者委員の氏名、連絡先
- ・ 苦情解決の仕組み

(2) 苦情の受付

- ・ 苦情受付担当者は、利用者等からの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できる。
- ・ 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

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、立ち会いの可否

- ・ 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、法人本部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による解決に努める。その際、苦情申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を求めることができる。
- ・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の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できる。

(5) 苦情解決の記録、報告

- 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. 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について法人本部及び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、法人本部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、「事業報告書」あるいは「広報誌」等実績を掲載し、報告する。

(運営適正化委員会)

第12条 以上の経過を通じても苦情解決が図れない場合、又は利用者が直接運営適正化委員会（千葉県社会福祉協議会内に設置）に苦情を申し出た場合は、当該委員会に苦情解決のあっせんを委ねることとする。

(その他)

第13条 このマニュアルに記載されていない事項については、理事会での協議に委ねることとする。

付則

このマニュアルは、平成12年9月27日より施行する。