

## <相談・苦情等の対応に関する基本方針>

### 1 目的

社会福祉法人ひじり会（以下「本会」という。）が提供する福祉サービスについて、利用者又はその家族からの相談・苦情等に対し、組織としての解決を必要とする事項について、中立性や客観性を確保した一定のルールに基づき適切な対応を行い、円滑で円満な解決の促進を図ることにより、サービス利用者が適切な利用が受けられるように支援することを目的とする。

### 2 実施対象

- (1) 相談、苦情の対象範囲
  - ① 本会福祉サービスの内容に関する事項。
- (2) 相談、苦情申出人の範囲
  - ① 本会が提供する福祉サービスの利用者、家族、代理人。
  - ② 介護相談員等、本会福祉サービスの利用者に関する状況を具体的かつ的確に把握している者。

### 3 実施体制

本会の相談、苦情解決体制を下記の通りとする。

- (1) 相談、苦情解決責任者を施設長とする。
- (2) 相談、苦情受付担当者を事務責任者とする。
- (3) 第三者委員
  - ① 相談、苦情解決に社会性、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為に設置する。
  - ② 第三者委員は、利用者の立場や現状に配慮しつつ、苦情解決を円滑・円満に図ることができることを要件とし、本会の理事、職員、利用者及び本会が業務を委託するもの以外から任命する。
  - ③ 第三者委員は、中立・公平性の確保のため、複数設置する。
  - ④ 第三者委員は、理事会が選考し、理事長が任命する。
- (4) 職員
  - ① 2（1）に規定する苦情を利用者から受けた職員は、苦情受け付け担当者に報告する。
  - ② 苦情解決に向けた本会の取組に積極的に参加する。
- (5) 利用者等が相談、苦情の申出をしやすい環境を整えるため、本会施設内にご意見箱を設置する。

## 4 職務

実施体制で設置した職務は下記の通りとする。

- (1) 相談、苦情解決責任者
  - ① 利用者等への苦情解決の仕組みの周知。
  - ② 苦情申出内容の解決、改善方法の検討。
  - ③ 苦情解決のための苦情申出人との話し合い。
  - ④ 苦情申出人への苦情解決、改善結果の説明、回答。
  - ⑤ 第三者委員への苦情解決、改善結果報告。
- (2) 相談、苦情受付担当者
  - ① 利用者からの苦情及び第三者委員、職員が受けた苦情の受付。
  - ② 受付けた苦情の内容等の記録及び調査、事実確認。
  - ③ 受付けた苦情の内容等の苦情解決責任者、第三者委員への報告。
  - ④ 苦情の受付けから解決・改善までの経過、結果の記録。
- (3) 第三者委員
  - ① 苦情受付担当者が受付けた苦情内容の報告聴取。
  - ② 苦情申出人への報告通知と苦情内容の確認。
  - ③ 利用者等からの受付けと本会担当者への報告。
  - ④ 苦情内容の事実関係把握のための調査。
  - ⑤ 苦情申出人への助言と本会への提言。
  - ⑥ 苦情申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苦情事案の解決結果、改善等の報告聴取。
  - ⑧ 利用者、本会の日常的な状況把握と意見傾聴。

## 5 解決手順

- (1) 利用者への周知
  - ① 施設内への掲示、パンフレット等により、利用者に対して苦情解決責任者、苦情受付責任者、第三者委員の氏名、連絡先を示し、苦情解決の仕組みや利用方法について周知する。
- (2) 苦情の申出及び受付
  - ① 苦情受付担当者は、利用者からの苦情を随時受付ける。
  - ② 利用者は、口頭、文書いずれによっても苦情の申出を行う事ができる。
  - ③ 利用者は、第三者委員、職員に対しても申出ることが出来る。第三者委員、職員は速やかに苦情受付担当者へ報告する。
- (3) 申出内容の報告、調査、事実確認
  - ① 苦情を受付けた苦情受付担当者は、第一報を苦情解決責任者に報告する。
  - ② 苦情受付担当者は、職員に対して状況説明等、事実関係の把握調査に努める。又必要に応じ、苦情申出人から事情聴取し事実関係の把握に努める。

- ③ 苦情受付担当者は、調査結果を苦情解決責任者に報告する。
- ④ 苦情受付担当者は、苦情申出人が第三者委員への報告を希望する場合は、第三者委員にも苦情を報告する。又、苦情が匿名により行われた場合も第三者委員に報告し必要な対応を行う。
- ⑤ 第三者委員は、必要に応じ苦情申出人、苦情解決責任者等に事情聴取、事実関係を把握する為の調査を行い、申出内容を正確に把握する。

#### (4) 解決、改善方法の検討

- ① 苦情解決責任者は、調査結果を基に関係職員を召集し、又第三者委員に助言を求めるなどして、原因、解決方法を検討する。
- ② 第三者委員は、苦情解決責任者から助言を求められた場合必要な助言を行う。
- ③ 苦情解決責任者は、苦情解決の為、必要に応じ苦情申出人を交え、解決、改善に向けた話し合いを実施する。その際、第三者委員の立会い要否については、苦情申出人の意向を確認したうえで、第三者委員に対し立会いを求めることが出来る。
- ④ 第三者委員は、立会いを求められた場合、苦情内容確認し、苦情解決に向けての調整、助言を行う。
- ⑤ 苦情受付担当者は、話し合いの結果や改善を約束した事項を記録し、話し合いの当事者及び第三者委員で確認する。

#### (5) 解決、改善

- ① 苦情解決責任者は、解決、改善方法に関する検討結果について、苦情申立人に対し説明、回答を行う。又、第三者委員に報告したケースについては、苦情申出人及び第三者委員に対し報告を行う。
- ② 苦情解決責任者は、匿名による苦情、回答を要しない苦情についても、第三者委員の意見、助言を受け必要な対応を行う。
- ③ 苦情解決責任者は、解決、改善方法に関する検討結果を実行あるものとするため、又再発防止のため、職員への周知に努める。
- ④ 苦情受付担当者は、受付から解決、改善までの経過と結果について、記録し保存管理する。
- ⑤ 職員は、検討結果回答後も、苦情申出人が引き続き本会サービスの適切な利用が受けられるよう、アフターケアに配慮する。