

苦情解決  
マニュアル

社会福祉法人 東の会

## 苦情解決マニュアル

### 1. 目的

- 苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高めることや早急な虐待防止策が講じられ、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援する。
- 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図る。

### 2. 苦情解決体制

- (1) 苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者を置く。
- (2) サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、職員の中から苦情受付担当者を任命する。苦情受付担当者は以下の職務を行う。
  - ア利用者からの苦情の受付
  - イ苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
  - ウ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) 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するため、第三者委員を設置する。

#### ○設置形態

社会福祉法人東の会として設置し、社会福祉法人東の会が運営する事業所、施設に全てに適用する。

#### ○第三者委員の要件

- ア 苦情解決を円滑・円満に図ることができるものであること。
- イ 世間からの信頼性を有するものであること。

#### ○人数

第三者委員は、中立・公正性のため、複数であることがのぞましい。

#### ○選任方法

- ア 第三者委員は理事会が選考し、理事長が任命する。
- イ 選任の際には、評議員会への諮問をおこなう。

#### ○職務

- ア 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取
- イ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- ウ 利用者からの苦情の直接受付
- エ 苦情申出人への助言
- オ 事業者への助言
- カ 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
- キ 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
- ク 日常的な状況把握と意見傾聴

#### ○報酬

第三者委員への報酬は、法人役員報酬規定による。

### 3. 苦情解決の手順

- (1) 利用者への周知

施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、利用者に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や、苦情解決の仕組みについて周知する

(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、次の事項を苦情受付票に記録し、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の要否
  - 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、立ち合いの要否
- 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した場合を除く。
- 投書などの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、特に重大なものは、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合いを要請することができる

(5) 苦情解決の記録、報告

- 苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。
- 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をする。
  - イ 苦情解決責任者は、1年に一度、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。(第三者委員会の開催)
  - 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」や「広報誌」等実績を掲載し、公表する。

付則

1. 本マニュアルは、平成18年12月1日より施行する。苦情対応・解決マニュアルは廃止する。

第三者委員	理事長	苦情解決責任者	苦情受付担当者	苦情受付者

## 苦 情 受 付 票

苦情受付日	平成 年 月 日 ( )			
受付時間	時 分から 時 分			
受付場所				
受付職員氏名				
苦情申出人	氏名			
	住所	〒		
	電話番号			
	その他の連絡先等			
苦情内容	対象事業			
	苦情内容			
	申出人の希望等			
第三者委員への報告の要否				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、立会いの要否				要 ・ 否
その他				
<p>苦情申出人による確認</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 私は、社会福祉法人東の会に対して、上記内容を苦情として申し出します。</li> <li>・ 苦情が上記に内容で受付されたことを確認しました。</li> </ul> <p style="text-align: right;">平成 年 月 日</p> <p style="text-align: center;">苦情申出人 氏名 _____</p>				

別表1

## 苦情解決体制の担当者

平成28年6月1日より

担当名	事業所名	役職名	担当者名
苦情解決責任者	全事業	理事長	今井徹
苦情受付担当者	経理、事務	総務相談員	今井誠
	居宅介護支援	支援専門部長	今村裕一郎
	特別養護老人ホーム	施設長	松坂健志
		介護主任	高坂哲
		介護主任	山田夕貴
	ショート	相談支援副主任	志茂聡寛
	ケアハウス	ハウス長	古藤達也
	デイサービス	フロア一長	宮川功樹
	医務課	看護主任	伊藤由美子
	栄養課	栄養主任	駒崎万寿子
	南橋本みたけ保育園	園長	大谷幸恵
	西橋本みたけ保育園	園長	梅澤恵子
	上高井戸大地の郷みたけ（小規模）	所長	久保山慎之介
	上高井戸大地の郷みたけ（GH）	ホーム長	佐藤淳一
	杉並大宙みたけ保育園	園長	水野知子
小町通みたけ保育園	副園長	石原雪枝	
第三者委員	全事業		長沼正夫
			笹野笑子
			谷口優子

みたけにおける  
第三者委員の運用

社会福祉法人 東の会

## みたけにおける第三者委員の運用

### 【苦情解決の基本姿勢】

- 1) 苦情解決は業務改善の絶好の機会と捉え、苦情であるか要望であるかを問わず、積極的に取り上げ、その要望に答えられるように事業所全体として取り組み、利用者満足の推進を図る。
- 2) 利用者及び家族は苦情や要望を我慢する傾向にあることを念頭に、事業者側から苦情や要望を如何に引き出すかに配慮し、利用者の立場に立った誠意ある対応、十分な説明による信頼関係の構築、情報の徹底した公開などを行うことで、信頼される事業所を目指す。
- 3) 苦情は未然に発生を防止すること、早期解決を第一とし、担当であるかを問わず対応に当たった職員は全てに優先して早期対応を徹底すること。さらに、再発防止策の検討その後の経過などを十分把握し、苦情解決過程を全職員で共有し問題の再発防止の徹底を図る。
- 4) 開かれた事業所を推進し、関係者はもちろんのこと行政・福祉・教育関係者、地域住民、一般者など全ての方にも広く実態を開放し、多くの方のご意見を基に、事業所運営を計画していくことで、苦情の未然防止を図ると同時により良い施設運営を目指す。
- 5) 苦情の多くは日常の些細なことから発生するものであり、目に見えない苦情の元を発見するには、利用者に向けた視点と日常業務とは関係の少ない第三者の視点により発見できることが多い。そこで、運営の実態を第三者に見てもらい、アドバイスを受ける機会を積極的に設け苦情の早期発見と運営の向上を図る。

### 【第三者委員の位置づけ】

- ①厚生省の通達に準拠したものであること
- ②みたけ苦情対策・解決マニュアルに準拠したものであること
- ③みたけでは次の運用詳細で実施する

### 【法的な責任】

第三者委員の方には、その業務について法的な責任はありません。全て事業者側の責任において実施します。

### 【第三者委員にお願いすること】

通達及びマニュアルのほかに追加して次の業務をお願いする。

- 1) 施設の日常を見ていただくこと
- 2) ご利用者・ご家族・職員とコミュニケーションを取っていただくこと
- 3) ご利用者の立場に立って、意見・提案・情報などを出していただくこと
- 4) 苦情・意見などの記録を確認していただくこと
- 5) 苦情解決委員会に出席いただくこと
- 6) 苦情・要望の結果の確認をしていただくこと
- 7) 運営全般に対して評価していただくこと
- 8) 研修に参加いただくこと

### 【報酬】

原則として無報酬となりますが、業務に必要な実費は施設負担とします。詳細はその都度相談の上決定します。



**【注意事項】**

プライバシー保護の見地から、第三者委員として知りえた情報は、関係先以外では厳格な守秘義務が発生しますのでご留意下さい。

**【任期】**

平成 年3月1日より平成 年2月28日までの2ヵ年とします。更新をお願いすることもあります。

**【退任】**

ご都合による退任は、状況が発生した時点で法人に申し出て下さい。

**【定員】**

定員は特に定めておりません。3～6名程度を考えておりますが、必要に応じて委嘱する計画です。上記任期中でも追加委嘱することもあります。現在は3名を予定しております。

**【委員の周知】**

施設内への掲示、パンフレット配布により利用者に対して委員を周知します。

**【委嘱の手順】**

委嘱する選任案は施設長が作成し理事長決済後、理事会にて承認し、理事長が任命します。委嘱状を交付いたします。

**【提出いただく資料等】**

履歴書、就任承諾書

**【事務局】**

社会福祉法人東の会 理事長 今井徹

〒252-0254 相模原市中央区下九沢980 特別養護老人ホームみたけ内

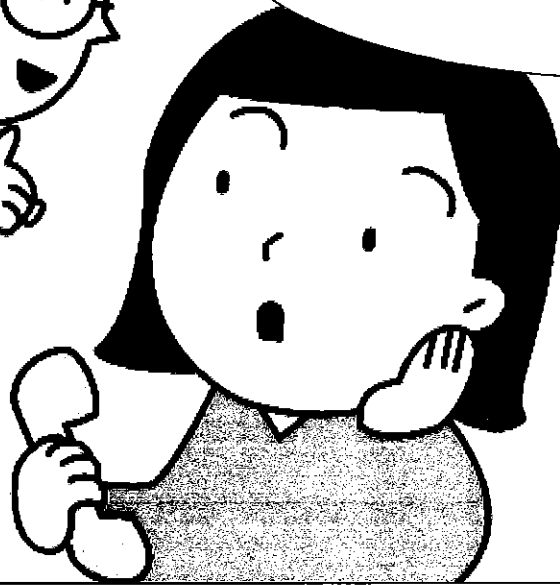
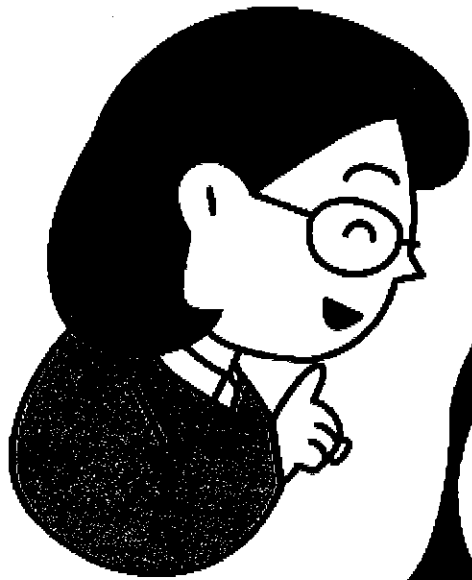
電話042-700-0277 FAX042-700-0288

## 社会福祉法人東の会 第三者委員

任期 平成28年6月1日より平成30年2月28日

NO	氏名	区分	住所	職業	勤務先	選考理由
1	菅野 笑子	留任	相模原市中央区上九沢	ボランティア		長年にわたって地域活動に活躍し、福祉活動にも意欲をもって取り組んでいる。みただけ開所当初よりボランティアとして活動援助をしている。施設の状態にも精通し、苦情解決を円滑に図ることができる。
2	谷口 優子	留任	相模原市中央区中央3-14-12山久第1ビル10F 谷口総合法律事務所内	弁護士	谷口総合法律事務所	弁護士として社会福祉分野にも精通しており、法律の専門家として、苦情解決を円滑に図ることができる。
3	長沼 正夫	新任	相模原市中央区下九沢	監事		長年にわたって地域活動に活躍し、福祉活動にも意欲をもって取り組んでいる。ご家族がみただけの利用者であったこともあり、当法人の監事及び利用者との関係の世話を担うなど、施設の状態にも精通し、苦情解決を円滑に図ることができる。

# みたけへ苦情ありますか？



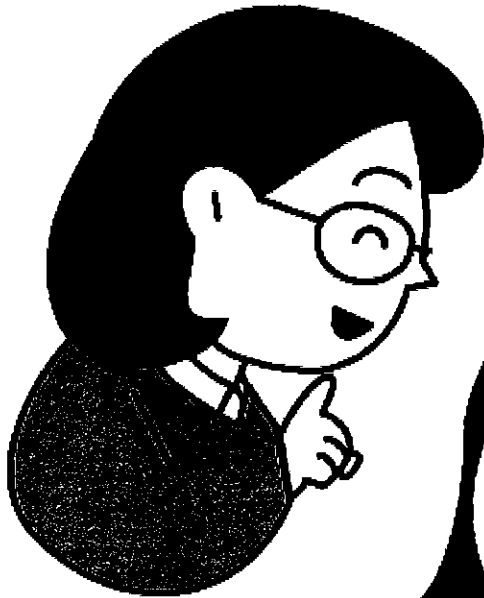
みたけへの苦情は、  
下記のいずれでも  
受け付けております。

1. まずは、施設窓口1F事務室へどうぞ  
苦情受付担当者 施設長 松坂健志ほか  
苦情解決責任者 理事長 今井徹

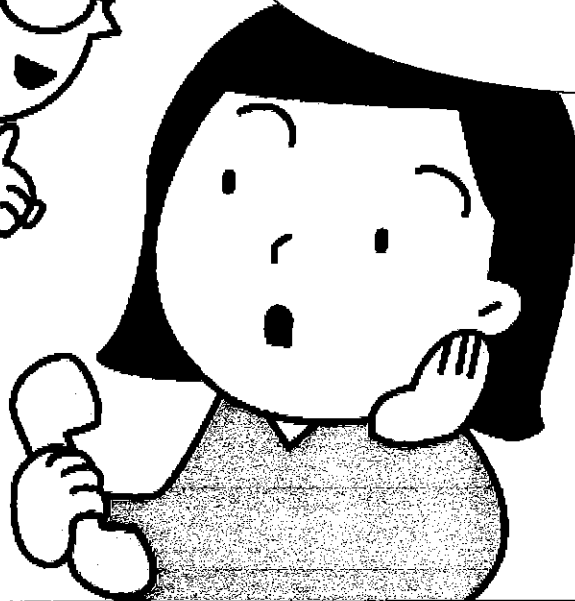
2. 相模原市高齢政策課にも窓口がございます  
042-707-7046  
国民健康保険団体連合会にも窓口がございます  
045-329-3447

3. 中立的な立場の第三者委員の方にも相談できます。  
みたけでは、長沼正夫氏、笹野笑子氏、谷口優子氏  
の3名の方をお願いしております。  
第三者委員窓口代表：弁護士谷口優子氏

# みたけへ苦情ありますか？



みたけへの苦情は、  
下記のいずれでも  
受け付けております。

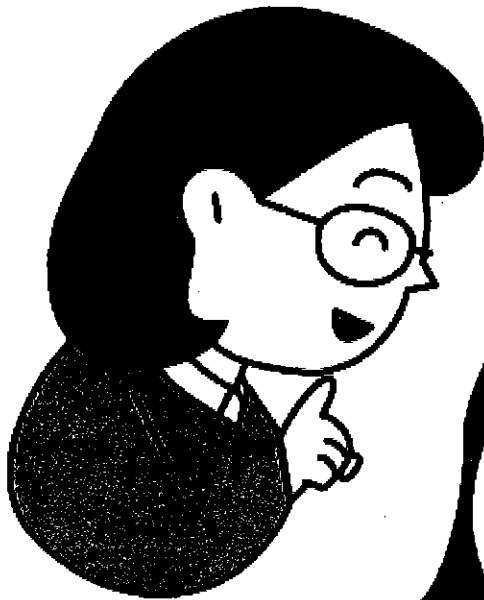


1. まずは、施設窓口1F事務室へどうぞ  
苦情受付担当者 園長 大谷幸恵  
苦情解決責任者 理事長 今井徹

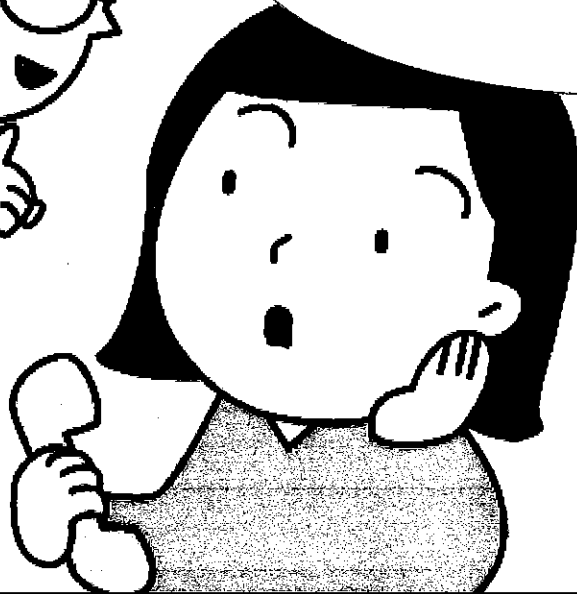
2. 相模原市保育課にも窓口がございます  
042-769-8340

3. 中立的な立場の第三者委員の方にも相談できます。  
みたけでは、長沼正夫氏、笹野笑子氏、  
谷口優子氏の3名の方をお願いしております。  
第三者委員窓口代表：弁護士谷口優子氏  
042-769-2299(谷口総合法律事務所)

# みたけへ苦情ありますか？



みたけへの苦情は、  
下記のいずれでも  
受け付けております。

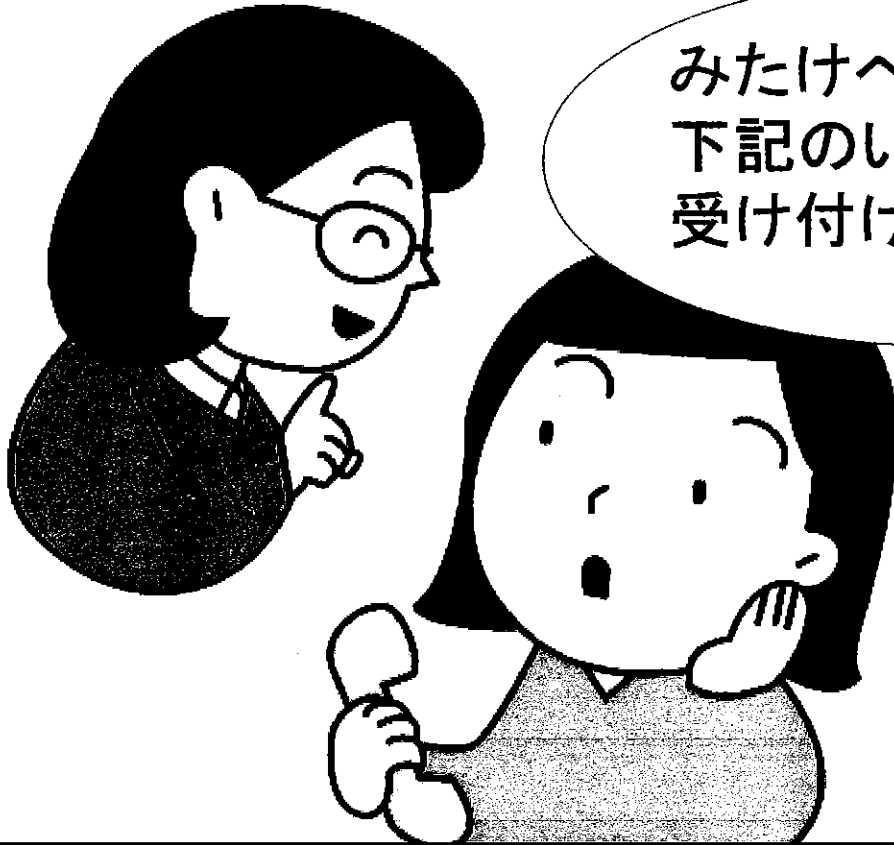


1. まずは、施設窓口1F事務室へどうぞ  
苦情受付担当者 園長 梅澤恵子  
苦情解決責任者 理事長 今井徹

2. 相模原市保育課にも窓口がございます  
042-769-8340

3. 中立的な立場の第三者委員の方にも相談できます。  
みたけでは、長沼正夫氏、笹野笑子氏、  
谷口優子氏の3名の方をお願いしております。  
第三者委員窓口代表：弁護士谷口優子氏

# みたけへ苦情ありますか？



みたけへの苦情は、  
下記のいずれでも  
受け付けております。

1. まずは、施設窓口1F事務室へどうぞ  
苦情受付担当者 副園長 石原雪枝  
苦情解決責任者 理事長 今井徹

2. 相模原市保育課にも窓口がございます  
042-769-8340

3. 中立的な立場の第三者委員の方にも相談できます。  
みたけでは、長沼正夫氏、笹野笑子氏、  
谷口優子氏の3名の方をお願いしております。  
第三者委員窓口代表：弁護士谷口優子氏

# みたけへ苦情ありますか？



みたけへの苦情は、  
下記のいずれでも  
受け付けております。

1. まずは、施設窓口1F事務室又は職員へどうぞ  
苦情受付担当者 グループホーム ホーム長 佐藤淳一  
小規模多機能居宅介護事業所 所長 久保山慎之介  
苦情解決責任者 理事長 今井徹

2. 杉並区介護保険課にも窓口がございます  
03-3312-2111(介護保険課)  
国民健康保険団体連合会にも窓口がございます  
03-6238-0177(介護相談窓口)

3. 中立的な立場の第三者委員の方にも相談できます。  
みたけでは、長沼正夫氏、笹野笑子氏、谷口優子氏  
の3名の方をお願いしております。  
第三者委員窓口代表: 弁護士谷口優子氏  
042-769-2299(谷口総合法律事務所)

# みたけへ苦情ありますか？



みたけへの苦情は、  
下記のいずれでも  
受け付けております。

1. まずは、施設窓口1F事務室へどうぞ  
苦情受付担当者 園長 水野知子  
苦情解決責任者 理事長 今井徹
2. 杉並区保育課にも窓口がございます  
03-3312-2111(保育課)
3. 中立的な立場の第三者委員の方にも相談できます。  
みたけでは、長沼正夫氏、笹野笑子氏、  
谷口優子氏の3名の方をお願いしております。  
第三者委員窓口代表：弁護士谷口優子氏  
042-769-2299(谷口総合法律事務所)

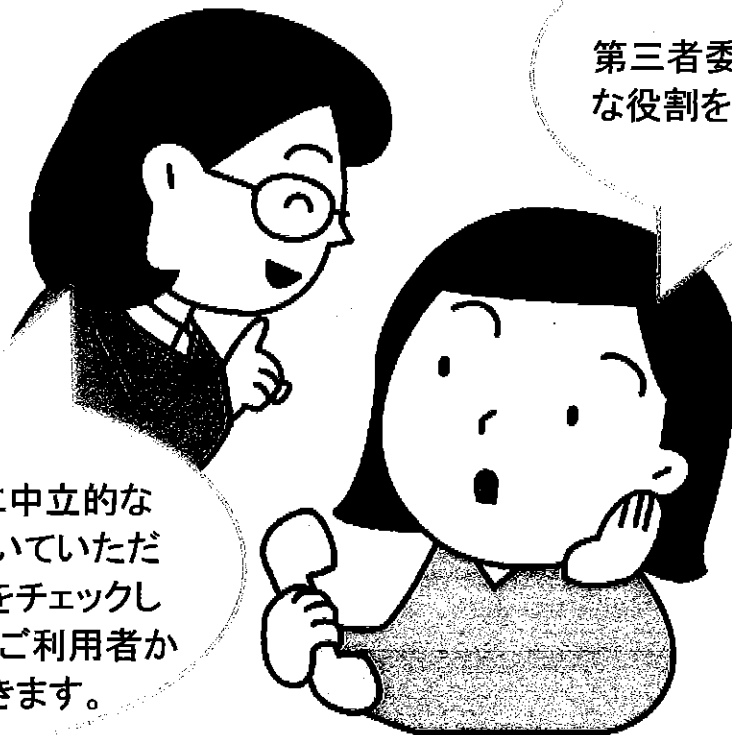


# みただけの苦情解決のしくみには第三者委員もあります。

社会福祉法人東の会では、ご利用者等からの苦情の適切な解決に努めるため、苦情解決の体制や手順等について定めております。苦情解決の体制の中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するため、外部の方に第三者委員をお願いしております。

第三者委員をお願いしていること

- ・ご利用者様からの苦情の直接受付
- ・受付けた苦情の解決の助言、解決策のアドバイスとチェックなど



法人の外部の方に中立的な立場で、苦情を聞いていただいたり、解決方法をチェックしてもらっています。ご利用者からも直接相談もできます。

第三者委員の方ってどんな役割をしているの？

中立的な立場の第三者委員の方にも相談できます。みただけでは、長沼正夫氏、笹野笑子氏、谷口優子氏の3名の方をお願いしております。

第三者委員窓口代表：弁護士谷口優子氏

☎042-769-2299(谷口総合法律事務所)