

# 苦情対応指針

社会福祉法人 友愛会

## 1. 苦情に対する基本方針

本法人は、本法人が提供するサービスに関してのご利用者及びご家族からの苦情申し立てに対して、真摯に受け止めるとともに、苦情解決に向けて誠意をもって取り組み、より質の高いサービス提供ができるよう努めます。

## 2. 苦情対応の基本姿勢

- 1) 相手の立場に立ち、誠意をもって対応します。
- 2) 相手の訴えを真摯に受取り、一旦は全ての内容を伺います。
- 3) 不快な思いをされたことに対して謝罪します。
- 4) 苦情の報告は、遅滞なく行います。
- 5) 報告は、報告者の私見を排除し、訴えのままを報告します。
- 6) 苦情の内容の真偽や思い違い等の確認を行います。
- 7) 苦情に対して、速やかに対処し改善を行います。
- 8) 思い違い等があれば、理解が得られるよう丁寧な説明を行います。
- 9) 不当な要求等には、毅然とした態度で対応します。

## 3. 苦情対応の体制

### 1) 一次対応者

- ①最初に苦情を申し受けた職員を一次対応者とし、全職員が対象とします。
- ②申し受けた苦情は、速やかに苦情受付担当者に報告します。

### 2) 苦情受付担当者

- ①各事業所に苦情受付担当者（以下、担当者）を設置します。
- ②自ら苦情を申し受けるとともに、一次対応者からの苦情報告を受けます。
- ③苦情内容及び苦情申立者（以下、申立者）の意向等を確認し、記録します。
- ④苦情内容を苦情解決責任者（以下、責任者）及び第三者委員に報告します。
- ⑤責任者及び第三者委員とともに解決策を検討します。
- ⑥解決策を実施し、責任者及び第三者委員に状況・結果の報告を行います。

### 3) 苦情解決責任者

- ①各施設に苦情解決責任者を設置し、施設長がその任に就きます。

- ②苦情に関する全責任を負います。
- ③苦情申立者に対して、組織としての謝罪を行います。
- ④担当者とともに解決策の検討、実施を行います。

#### 4) 第三者委員

- ①苦情等の対応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、第三者委員を設置します。
- ②当法人の理事長が2名を選任し、任期は3年とします。
- ③担当者から受け付けた苦情等内容の報告聴取を行います。
- ④苦情等内容報告を受けた旨の申立人への通知を行います。
- ⑤利用者からの直接の苦情を受け付けます。
- ⑥申立人への助言を行います。
- ⑦事業所への助言を行います。
- ⑧申立人と責任者の話し合いへの立会い及び助言を行います。
- ⑨責任者からの、苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取を行います。
- ⑩日常的な状況把握と意見聴取及びサービス提供状況の客観的把握のため、定期的な施設訪問を実施します。

#### 5) 構成員

役割	職名	氏名
苦情受付担当者	生活相談員	板垣 陽子
同	ディ相談員	倉橋 直之
同	主任相談員	嶋岡 由里子
同	サービス提供責任者	三島 正成
苦情解決責任者	施設長	田中 淳
同	所長	山下 英次
苦情解決第三者委員	民生委員	板垣 正行
苦情解決第三者委員	民生委員	三原 愛子

### 4. 苦情解決の流れ

#### 1) 苦情受付

- ①一次対応者が苦情の申し出を聞いた場合は、そのことを担当者に報告します。
- ②担当者は、直接の苦情及び一次対応者からの報告を随時受け付けます。

- ③担当者は、苦情内容・意向等を確認するとともに苦情相談票に記録します。
- ④第三者委員も、直接苦情受付を行います。

## 2) 第三者委員及び責任者への報告・確認

- ①担当者は、苦情相談票により第三者委員及び責任者に報告します。但し、申立者が第三者委員又は責任者への報告を希望しない場合は、その限りではありません。
- ②第三者委員又は責任者は、担当者から報告を受けた場合は、内容を確認するとともに申立者に対して報告を受けた旨を通知します。

## 3) 苦情解決

- ①責任者は、申立者との話し合いによる解決に努めます。その際、申立者又は責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができます。
- ②第三者委員の立ち合いによる申立者と責任者の話し合いは、以下により行います。
  - 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策の助言、調整。
  - ウ 話し合いの結果や改善事項等の記録と書面での確認。

## 4) 苦情解決の記録、報告、公表

- ①担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過及び結果を記録します。
- ②責任者は、改善を約束した事項について、申立者にその後の状況を確認します。
- ③責任者は、一定期間毎に解決の状況・結果について第三者委員に報告します。（第三者委員会等）
- ④苦情等に関する実績・情報を、事業報告書や広報等により公表します。