

# MANA が提供する福祉サービスに係わる苦情への対応に関する実施要綱

## 第 1 目的

この要綱は、社会福祉法第 8 2 条の規定に基づき、MANA が提供する福祉サービス（以下「福祉サービス」という。）に関する苦情への適切な対応を行うことで、福祉サービスに対する利用者の満足度を高めるとともに、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、提供者の信頼及び適正性の確保を図る等、苦情解決に関する必要な事項を定めることを目的とする。

## 第 2 実施体制

### 1. 苦情解決責任者

苦情への対応について、責任体制を明確にするため、施設長を苦情解決責任者とする。

### 2. 苦情受付担当者

福祉サービスに係わる苦情に迅速に対応するため、施設長は、職員の中から苦情受付担当者を任命し、次の業務を行わせるものとする。

- (1) 利用者からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- (3) 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. 第三者委員

#### (1) 第三者委員の設置

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ものとする。

#### (2) 第三者委員の定数・選任

第三者委員は、2 名以内とし、公平性・中立性を確保できる者の中から、理事会の承認を受けて、理事長が委嘱するものとする。

#### (3) 第三者委員の任期

第三者委員の任期は、2 年とし、欠員により補充された委員の任期は、前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げないものとする。

#### (4) 第三者委員の職務

第三者委員は、次の職務を行うものとする。

- ①苦情受付担当者から受け付けた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利用者からの苦情の直接受付
- 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

### 第3 対象範囲

#### 1. 対象とする「福祉サービス」の範囲

対象とする福祉サービスの範囲は MANA が提供する次の福祉サービスとする。

- (1) 児童発達支援・放課後等デイサービスにより提供する福祉サービス

#### 2. 対象とする「苦情」の範囲

対象とする苦情の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 福祉サービスに係る処遇の内容に関する苦情
- (2) 福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する苦情

#### 3. 苦情の「申出人」の範囲

苦情の申出人は、福祉サービスの利用者、その家族、代理人、民生委員・児童委員、当該事業者の職員等、当該福祉サービスの提供に関する状況を具体的かつ的確に把握している者とする。

### 第4 実施方法

#### 1. 苦情の受付

(1) 苦情受付担当者は、来所、文書、電話等により利用者からの苦情を随時受け付けるものとする。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができるものとする。

(2) 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ものとする。

- ①苦情の内容
- ②苦情申出人の希望等
- ③第三者委員への報告の要否
- ④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、立ち会いの要否

(3) (2) の③及び④が不要の場合は、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ものとする。

## 2. 苦情の報告・確認

- (1) 苦情の受付担当者は、受け付けた苦情は、原則としてすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告するものとする。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ものとする。
- (2) 投書など匿名の苦情についても、第三者委員に報告し、必要な対応を行うものとする。
- (3) 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。

## 3. 苦情解決に向けての話し合い

- (1) 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ものとする。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ものとする。
- (2) 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、次により行うものとする。
  - ①第三者委員による苦情内容の確認
  - ②第三者委員による解決案の調整、助言
  - ③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ものとする。

## 4. 苦情解決の記録・報告

苦情解決や改善を重ね、これらを実効あるものとするため、次のような記録と報告を積み重ねるものとする。

- (1) 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。
- (2) 苦情解決責任者は、一定期間毎に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) 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、一定期間後、報告する。

## 5. 苦情解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や本会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、申出のあった苦情の件数、内容、処理結果について「事業報告書」や「広報誌」等に掲載し、公表するものとする。

## 6. 利用者等への周知

苦情解決責任者は、MANA の施設内への掲示、パンフレットの配布等により、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ものとする。

## 第5 秘密保持義務

1. 第三者委員、苦情解決責任者及び苦情受付担当者、またはこれらの職にあった者は、その職務上、知り得た秘密を漏らしてはならないものとする。
2. 対応上、他機関・団体への職務上知り得た情報の提供が必要な場合は、あらかじめ本人の了承を得るものとする。

## 第6 報酬

第三者委員への報酬は中立性の確保のため、原則として実費弁償を除き無報酬とし、実費弁償については旅費規程に基づき支給する。ただし、第三者委員の設置の形態又は報酬の決定方法により中立性が客観的に確保できる場合には、報酬を出すことは差し支えないものとする。

なお、かかる経費について措置費等より支出することは、差し支えないものとする。

第7 この実施要綱は、令和3年12月 1日から施行する。

(様式1) 苦情受付票

(申出人→苦情受付担当者→苦情解決責任者→第三者委員)

第三者委員

理事長		解決責任者		受付担当者

下記のとおり苦情の申出がありましたので、報告します。

苦 情 受 付 票 ㊫

受付日	平成 年 月 日	苦情の発生時期	平成 年 月 日	受付No.			
受付担当名			苦情の発生場所				
申出人	ふりがな			住所	Tel (   ) -		
	氏名						
利用者との関係	本人・親・兄弟姉妹・子・その他 (   )						
利用者	ふりがな			住所	Tel (   ) -		
	氏名						
	性別	男・女	生年月日	年 月 日	年齢	歳	生活状況
	本人の状況						
苦情等の内容	趣旨						
	具体的な苦情の内容						
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他 (   )						
申出人への確認	第三者委員への報告の要否			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、立ち会い要否			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"/> サービス内容	<input type="checkbox"/> サービス量
	<input type="checkbox"/> 権利侵害	<input type="checkbox"/> その他（		）
対応	<input type="checkbox"/> その場で回答、即時解決	<input type="checkbox"/> 後日回答（	月	日予定）
	<input type="checkbox"/> 当事者同士の話し合い解決を推奨	<input type="checkbox"/> 関係機関の紹介（		）
	<input type="checkbox"/> 行政機関への伝達	<input type="checkbox"/> 苦情として運営適正化委員会へ		
	<input type="checkbox"/> その他（			）

処理経過

結果

(様式2) 苦情報告書

(第三者委員→苦情申出人)

### 苦情受付報告書

平成 年 月 日

苦情申出人 殿

第三者委員名 印

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付（受付 No ）について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	利用者との関係	本人・親・子・その他 ( )
苦情の内容			

(様式3) 申出人 への助言 (第三者委員→申出人、 )

年 月 日

(苦情申出人 )  
殿

第三者委員氏名 印

平成 年 月 日付けで申出のありました福祉サービスに関する苦情につい

て、下記のとおり助言いたします。

記

受付日	年 月 日	受付担当者氏名				
申出人氏名	ふりがな	住所	TEL ( ) -			
利用者との関係	本人・その他(具体的に )					
利用者氏名	ふりがな	住所	TEL ( ) -			
生年月日	年 月 日	年齢	歳	性別	男・女	
主訴						
助言の内容						



年 月 日

第 三 者 委 員

殿

〇〇〇〇〇

苦情解決責任者 印

年 月 日付で申出のありました福祉サービスに関する苦情に係わ

る申出人との協議結果について、下記のとおり報告いたします。

記

受 付 日	年 月 日	受付担当者氏名		
申 出 人 氏 名	ふりがな	住 所	TEL ( ) -	
利用者との関係	本人・その他 (具体的に )			
利 用 者 氏 名	ふりがな	住 所	TEL ( ) -	
生年月日	年 月 日	年 齢	歳	性別 男 ・ 女
主 訴				
協議内容及び結果				

年 月 日

第 三 者 委 員

殿

苦情解決責任者

印

年 月 日付で申出のありました福祉サービスに関する苦情につい

て、下記のとおり改善（改善を計画）いたしましたので報告します。

記

受 付 日	年 月 日	受付担当者氏名				
申 出 人 氏 名	ふりがな	住 所	TEL ( ) -			
利用者との関係	本人・その他（具体的に )					
利 用 者 氏 名	ふりがな	住 所	TEL ( ) -			
生年月日	年 月 日	年齢	歳	性別	男 ・ 女	
主 訴						
改善内容または改善計画内容						

(様式6) 改善状況報告書

(苦情解決責任者→申出人)

年 月 日

苦 情 申 出 人 殿

〇〇〇〇〇

苦情解決責任者 印

年 月 日付で申出のありました福祉サービスに関する苦情につい

て、下記のとおり改善（改善を計画）いたしましたので報告します。

記

受 付 日	年 月 日	受付担当者氏名				
利 用 者 氏 名	ふりがな	住 所	TEL ( ) -			
生年月日	年 月 日	年 齢	歳	性 別	男 ・ 女	
主 訴						
改善内容（改善計画内容）						

(様式 7 - 1) 苦情提供同意照会書

(苦情解決責任者→申出人)

年 月 日

苦 情 申 出 人 殿

苦情解決責任者 印

年 月 日付けで申出のありました福祉サービスに関する苦情への対応のため、他の関係機関・団体等に職務上知り得た情報の提供が必要であるため、当該情報提供の要否について、年 月 日までにご回答（同意する・同意しないのいずれかの口にレ点を記入）いただきますようお願い申し上げます。

なお、期日までにご回答がない場合は、情報提供について同意がなかったものと判断いたします。

年 月 日

苦情解決責任者

殿

(苦情申出人)

住 所

氏 名

印

年 月 日付けで照会のありました他の関係機関・団体等への情報提供の要否について、  
下記のとおり回答いたします。

記

1 情報提供の要否

事業所等他の関係機関・団体等との協議などのため、情報を提供すること  
について

同意する     同意しない

2 同意しない場合のみ記入

同意しない理由

--