

# 苦情解決に関する取り決め事項

社会福祉法人 同仁学院

## 1、目的

- ①利用者である入所中の子ども達の権利を擁護すると共に、子ども達がサービスを適切に利用できるようにする。
- ②第三者委員を解決メンバーとして位置付けることで、社会性や客観性を確保しながら解決に取り組めるようにする。
- ③入所中の子ども達・保護者、その他あらゆる関係者からの申し出を元に、施設が提供するサービスがさらに向上することを目指す。

## 2、苦情解決体制

### ①苦情解決責任者

- a) 同仁学院 施設長
- b) 職務
  - ・苦情の受付から解決・結果の公表に至るまで全責任を負う。

### ②苦情受付担当者

- a) 主幹・主任
- b) 職務
  - ・利用者から苦情を受け付ける。
  - ・苦情内容や利用者の意向等を確認し、苦情受付総括責任者に報告する。
  - ・受け付けた苦情及びその改善状況等を、苦情解決責任者及び第三者委員へ報告する。
  - ・苦情の受付から解決・結果の公表に至るまでの記録を残しておく。

### ③第三者委員

氏名	職業	住所	TEL

#### a) 職務

- ・苦情解決責任者から受け付けた苦情内容の報告を受ける。
- ・苦情内容の報告を受けた旨を苦情申出人へ報告する。
- ・利用者からの苦情を直接受け付ける。
- ・苦情申出人へ助言をする。
- ・苦情解決責任者へ助言をする。
- ・苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いに立ち会い、助言をする。
- ・苦情解決責任者から苦情に係る事案の改善状況等の報告を受ける。
- ・日常的な状況把握と意見聴取を行なう。

### ⑤埼玉県運営適正化委員会

a) 埼玉県社会福祉協議会内に設置。

〒338-8529

さいたま市針ヶ谷4-2-65 彩の国すこやかプラザ内

TEL 048-822-1243

FAX 048-822-1406

b) 職務

- **原則的には事業者・経営者段階での解決が困難な事例について応じる。**
- ①処遇・援助・サービスの内容に係るもの、②利用契約の締結・履行又は解除に関するもの、しかし、食事の好みなど個人の好き嫌いに係る内容や、制度自体に関する内容は対象とならない。
- 相談～相談員が苦情の内容を聞き、助言等を行なう。
- 事情調査～必要により申出人・事業者双方の同意のもと、文書や実地による事情調査を実施する。
- あっせん～事情調査の結果等を考慮して、双方の話し合いによる解決の意向を確認し、あっせんの場を設定する。
- あっせん案の提示～あっせんの状況を考慮し、双方の同意のもと、あっせん案の提示を行なう。
- 県知事への通知～サービス提供者が虐待など重大な不当行為等を行なっていると認められるものについては、県知事に対して通知を行なう。

## 3、苦情解決の手順

### ①関係者への周知

以下の方法により苦情解決の方法を、それを受付ける全職員、入所児童やその保護者等に周知する。

- a) 職員会議・施設内研修等で、全職員にシステムの周知徹底を行う。
- b) センター（事務所棟）への掲示。
- c) パンフレット（子ども用、保護者等用）をそれぞれ配布・説明



### ②苦情の受付

苦情を受け付ける方法は、次の3通りのうちいずれかを苦情申出人が選択できる。

ア) 苦情受付担当者に相談する。

～この場合の流れは、以下②- a) に続く。

イ) 第三者委員に直接相談する。

～この場合の流れは、以下③- b) に続く。

ウ) 埼玉県社会福祉協議会内に設置されている運営適正化委員会に直接相談する。

**ただし、施設内での話し合いで解決しない場合だけに限られる。**

～この場合の流れは、運営適正化委員会の指示に従う。



a) 苦情受付担当者が確認した苦情の内容を、『苦情受付票』に記入する。



b) 『苦情受付票』の内容に関して苦情申出人に確認する。



### ③苦情受付の報告・確認

a) 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を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、第三者委員への報告は、苦情申出人が明確に拒否した場合は除く。



- b) 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、内容を確認した上で、苦情申出人に対して報告を受けた旨を『苦情受付報告書』で通知する。



#### ④苦情解決に向けての話し合い

- a) 苦情解決責任者・苦情受付担当者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努め、『苦情解決経過記録』に記録する。・・・・・・・・・・・・・・・・(別紙5)

※ 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同席を要請し、助言を得ることができる。また、苦情申出人は必要に応じて、苦情受付担当者又は保護者等の同席も要請することができる。



- b) 苦情解決責任者と苦情申出人の話し合いで解決できない場合は、第三者委員の立ち会いによる話し合いを行なう。



- ・ 第三者委員による苦情内容の確認
- ・ 第三者委員による解決案の調整・助言
- ・ 話し合いの結果や改善事項等の書面での確認



- c) さらに解決できない場合は、埼玉県社会福祉協議会内に設置されている運営適正化委員会に相談し、助言を受けることができる。



- ・ 運営適正化委員会による苦情内容の確認
- ・ 運営適正化委員会による解決案の調整・助言
- ・ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認



#### ⑤苦情解決の記録・報告

苦情解決や改善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。

- a) 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『苦情解決結果報告書』へ記録を残しておく。



- b) 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、必要な助言等を受ける。



- c) 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。



#### 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、解決結果を次の方法で公表する。

- a) 苦情の受付から解決・結果までの全記録を『苦情解決に関する記録』に残しておく。

- b) 個人情報に関するものを除き、同仁学院ホームページに掲載、また、施設内の掲示板に掲示し公表する。

- c) 該当する児童相談所へ『苦情解決結果報告書』で報告する。
- d) 埼玉県こども家庭課へ『苦情解決結果報告書』で報告する。
- e) 運営適正化委員会から『苦情解決に関する記録』について閲覧を求められた場合はそれに応ずる。

#### **4、取り決め事項の改廃**

- ①この取り決め事項の改廃は、本会理事長が決定し、理事会に報告する。
- ②この取り決め事項は、平成14年4月1日から施行する。
- ③平成24年5月14日より改定する。

# くじょうかいけつ し く み 苦情解決の仕組みについて (子ども用)

皆さんは現在同仁学院で生活していて、わからない時や困った時、  
不満に思った時、何とかして欲しいと思うはずです。その様な時に、

- ① だれか相談できる職員に相談してみる。
- ② 「あのねポスト」へ手紙やメモをいれる。その相談が職員に届きます。
- ③ 内容によっては職員に話せない事もあるかもしれません。  
そんな時は第三者委員に相談するという方法もあります。  
(手紙や電話等もOK) 次の人が第三者委員です。

氏名	職業	住所	TEL

ここで生活している皆さんが、自分たちの義務を果たし、自分たちの権利が守られて、可能な限り気持ちよく生活できるように、職員一同思っています。相談したらどのようにして解決していくのか、詳しく知りたい人は遠慮なく申し出てください。



しゃかいふくしほうじん どうじんがくいん  
社会福祉法人 同仁学院 あいの実

くじょうかいけつせきにしや えんちょう  
苦情解決責任者 園長

くじょううけつけたんとうしや  
苦情受付担当者