

## 〇〇〇〇における苦情解決に関する規程【モデル】

### (目的)

第1条 この規程は、社会福祉法第82条に基づき、〇〇〇〇が提供する福祉サービスへの苦情を適切に解決するため必要な事項を定めることにより、福祉サービスに対する利用者の満足度を高め、利用者個人の権利の擁護とサービス提供者としての信頼及び適正性の確保を図ることを目的とする。

### (苦情解決責任者)

第2条 苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者(以下「責任者」という。)を置く。責任者は理事長が任命した者をもって充てる。

2 責任者は、苦情解決の仕組みなどについて利用者に周知(「掲示パンフレットに盛り込む内容」参照)するとともに、苦情を速やかに解決するよう努めるものとする。

### (苦情受付担当者)

第3条 苦情の申出をしやすい環境を整えるため苦情受付担当者(以下「担当者」という。)を置く。担当者は理事長が任命した職員をもって充てる。

2 担当者は、次の職務を行う。

- (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)受け付けた苦情等の責任者及び第三者委員への報告

### (第三者委員の設置)

第4条 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(以下「委員」という。)を設置する。

2 委員は〇名で構成し、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。

3 委員の任期は〇年とし、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。

### (委員の職務)

第5条 委員は、次の職務を行う。

- (1)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)本事業所への助言
- (6)苦情申出人と責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- (7)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

#### (苦情の受付)

第6条 苦情の申出は、様式①に定める「苦情申出書」によるほか、様式によらない文書、口頭による申出によっても受け付けることができる。

2 苦情の受付は、担当者が随時受け付ける。なお、委員も直接苦情を受け付けることができる。

3 苦情の受付に際しては、次の事項を様式②に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出人の希望等
- (3) 委員への報告の要否
- (4) 苦情申出人と責任者の話し合いへの委員の助言、立ち会いの要否

#### (苦情の報告)

第7条 担当者は、受け付けた苦情を原則としてすべて責任者及び委員に報告する。ただし、苦情申出人が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。

2 投書など匿名の苦情については、委員に報告し必要な対応を行う。

3 委員は、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様式③により通知する。

#### (苦情の解決)

第8条 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、苦情申出人又は責任者は、必要に応じて委員の助言を求めることができる。

2 委員の立ち会いによる苦情申出人と責任者の話し合いは、次により行う。

- (1) 委員による苦情内容の確認
- (2) 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

#### (苦情解決の記録・報告)

第9条 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行う。

(1) 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様式④に記録する。

(2) 責任者は、一定期間毎に苦情解決結果を委員に報告し、必要な助言を受ける。

(3) 責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び委員に対して、一定期間経過後様式⑤により報告をする。

#### (苦情解決結果の公表)

第10条 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等に掲載し公表する。

#### (秘密保持義務)

第11条 委員、責任者及び担当者、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。

付 則：この規程は、令和〇年〇月〇日から施行する。

様式①

苦 情 申 出 書 (例)

申出書作成日：令和 年 月 日

社会福祉法人 ○ ○ 会  
 (事業所名) の長 様

下記のとおり貴事業所のサービスの内容に関する苦情を申出ます。

○ 苦情を持つ人 (利用者)

(ふりがな) 氏 名		生年月日	年 月 日 ( 生 歳)
住 所	〒 TEL :		
連絡先	〒 TEL :		
苦情に係る事実のあった日			
苦情のあるサービスの種類			
苦情の内容			

○ この申出書を書いた人 (申出人)

利用者との関係	1 本人 2 家族 3 代理人 4 職員 5 その他 ( )
---------	--------------------------------

本人以外の場合は以下も記入ください

(ふりがな) 氏 名		電話番号	
住 所	〒 TEL :		
連絡先	〒 TEL :		

受付日	受付担当者		解決責任者
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 会いの要否	要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	確認欄〔 〕

様式①

## 苦情申出書(記入例)

申出書作成日：令和 2年 4月 1日

社会福祉法人 某福祉会

某園 管理者 某野 某郎 様

下記のとおり貴事業所のサービスの内容に関する苦情を申出ます。

### ○ 苦情を持つ人(利用者)

(ふりがな) 氏名	こうやま おつお 甲山 乙男	生年月日	平成〇年 〇月 〇日生 ( 〇〇 歳)
住所	〒 123-4567 TEL: 123-456-7890 某市某町 123 番地		
連絡先	〒 TEL: 同上		
苦情に係る事実のあった日	令和 2年 3月中旬頃から		
苦情のあるサービスの種類	生活介護		
苦情の内容	利用者が職員に心を開いていない。職員も利用者を理解して いない。		

### ○ この申出書を書いた人(申出人)

利用者との関係	1 本人 2 家族 3 代理人 4 職員 5 その他( )
---------	-------------------------------

本人以外の場合は以下も記入ください

(ふりがな) 氏名	こうやま へいこ 甲山 丙子	電話番号	
住所	〒 TEL: 利用者に同じ		
連絡先	〒 TEL:		

受付日	受付担当者		解決責任者
令和 2年 4月 1日	某田某子		
申出人への 確認	第三者委員への報告の要否	要 <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	確認欄〔 〕
	話し合いへの第三者委員の助言、 立ち会いの要否	要 <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	確認欄〔 〕

様式②

【秘】

苦 情 受 付 書 (例)

(苦情受付担当者)

受付日	令和 年 月 日 ( 曜日 )	苦情の発生時期	年 月 日	受付 No.	
記入者		苦情の発生場所			
申出人	氏名(フリガナ)		住 所	Tel	
	利用者との関係	本人、親、子、その他 ( )			
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入					
苦情の内容	相談の分類	①職員の接遇 ②サービスの質や量 ③利用料 ④説明・情報提供 ⑤被害・損害 ⑥権利侵害 ⑦その他 ( )			
申出人の希望等					
備考					
申出人の希望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <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、立ち会いの要否	要 <input type="checkbox"/>	否 <input type="checkbox"/>	確認欄 [ ]	

〔書式①表〕

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（            ）
対応経過	
結果	

## 様式②

【秘】

## 苦情受付書(記入例)

(苦情受付担当者)

受付日	令和 2 年 4 月 1 日 (水曜日)	苦情の発生時期	令和 2 年 3 月 日	受付 No.	1
記入者	某野 某子		苦情の発生場所	事業所内	
申出人	氏名(フリガナ)	甲山 丙子	住所	某市某町 1 2 3 番地	
	利用者との関係	本人、親、子、その他 ( )		Tel 123-456-7890	
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入 甲山 乙男 (申出人に同じ)					
苦情の内容	相談の分類	①職員の接遇 ②サービスの質や量 ③利用料 ④説明・情報提供 ⑤被害・損害 ⑥権利侵害 ⑦その他 ( )			
	令和 2 年 4 月 1 日午後 4 時 30 分頃、利用者の母から電話で申し出。 半月ほど前から通所を渋りあり。 食欲不振と睡眠不足も続き、通所を促すと家族に暴言を吐くなど不穏状態。 事業所での出来事で悩んでいる模様であるが、具体的には話そうとしない。				
申出人の希望等	職員に話を聞いて欲しいそうにしている。 今回の相談は本人にも伝えてあるので、本人から話を聞いてやって欲しい。				
備考	第三者委員への連絡等について了解あり。必要に応じて第三者委員からの助言・話合いの場への同席も希望。				
申出人の希望	<input checked="" type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input checked="" type="checkbox"/> 回答が欲しい <input checked="" type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <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 checked="" type="checkbox"/>	否 <input type="checkbox"/>	確認欄 ( )	
	話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否	要 <input checked="" type="checkbox"/>	否 <input type="checkbox"/>	確認欄 ( )	

〔書式②表〕

相談記録	
<p>4月2日(木) 14:30~15:00 本人に話を聞いた。</p> <p>本人は「紙箱作業班」で、菓子箱等の紙箱折り作業に従事。  本人は、「他の利用者は上手に仕上げていくが、自分は不器用でうまく折れない。悔しい。職員は助言や指導をしてくれない。」、又、「自分の気持ちを聞いてくれる人がいない。自分から言い出せず我慢していた。」「農作業や木工作業もしてみたい。」とのこと。</p>	
想定原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input checked="" 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(            )
対応経過	<p>4月2日(木) 15:30~16:20  ○苦情解決責任者(管理者)及び第三者委員への報告  ○職員会議(管理者、サービス管理責任者及び生活支援員)で対応協議  ・「紙箱班は元々本人が希望した」  ・「悩んだり、困っている様子は感じられなかった」  ・「本人には農作業は無理」等々意見あり。  ⇒他の班の作業も体験した上で再度検討することとなる。</p> <p>4月3日(金) 14:30~14:40 管理者、サービス管理責任者と本人を交えて話し合い。  ・本人は、農作業班・木工班を各1週間体験し、その後再度話し合う事となる。</p> <p>4月22日(水) 14:40~15:00 再度話し合い  ・本人は「他の班の作業体験を通じて、他の利用者の工夫や考えが聞くことができ、納得した。」とのことで、本人の選択で改めて紙箱班に入ることとなる。</p> <p>4月23日(木)～  申出人、第三者委員及び特定相談事業所の相談支援専門員にも随時経過と結果を説明し、了解を得た。</p>
結 果	<p>利用者の意見・意向を十分に聞取った上で、職員間で情報と問題を共有し、利用者の意向や想いに沿った対応策を話し合うことができた。  支援・サービスの改善・向上と、利用者・職員間の信頼関係も深まった。  職員会議では、普段から利用者への積極的に声掛けを行う事や、意見に耳を傾けることの重要性が話し合うことができた。</p>



様式③

(第三者委員→苦情申出人)

### 苦情受付報告書 (例)

令和 年 月 日

苦 情 申 出 人 様

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.）についての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	令和 年 月 日 ( 曜日 )	苦情申出人名	
苦情発生時期	令和 年 月 日	利用者との関係	本人、親、子、 その他 ( )
苦 情 の 内 容			

苦情受付報告書 (記入例)

令和 2年 4月 3日

甲山 丙子 様

生活介護事業所 某園 第三者委員 某田 某市 印

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付 (受付 No. 1) についての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	令和 2年 4月 1日 (木曜日)	苦情申出人名	甲山 丙子
苦情発生時期	令和 2年 3月 日	利用者との関係	本人、親、子、その他 ( )
苦情の内容	半月ほど前から利用者が通所を渋るようになった。 食欲不振と睡眠不足も続き、通所を促すと家族に対しても暴言を吐くなど不穏な状態である。 事業所での出来事で悩んでいるようであるが、家族には具体的に話そうとしない。 事業所の職員に話を聞いて欲しそうにしているので、利用者本人から話を聞いてやって欲しい。		

様式④

話し合い結果記録書（例）

令和 年 月 日

（記録者：苦情受付担当者氏名 \_\_\_\_\_）

苦情申出者氏名：  （利用者本人でない場合の代理人氏名： _____）
苦情解決責任者氏名：
第三者委員氏名：
相談日：令和 年 月 日
【苦情申出の内容に関する苦情申出人の意見・希望】
【苦情申出の内容に関する苦情解決責任者の意見・対応案】
【苦情申出の内容に関する第三者委員の意見・解決方策案】
【改善を約束した内容】
【話し合いが不調となった原因・意見の相違点】
（次回話し合いの日時：令和 年 月 日（ ） 時 分から）

苦情申出者（代理人）氏名： \_\_\_\_\_ 印

苦情解決責任者氏名： \_\_\_\_\_ 印

第三者委員氏名： \_\_\_\_\_ 印

様式④

話し合い結果記録書（記入例）

令和 2年 4月 3日

（記録者：苦情受付担当者氏名 某野 某子）

苦情申出者氏名：甲山 丙子 (利用者本人でない場合の代理人氏名： )
苦情解決責任者氏名：某野 某郎
第三者委員氏名：某田 某市
相談日： 令和2年4月3日(金)及び22日(水)
【苦情申出の内容に関する苦情申出人の意見・希望】 本人の通所渋りの原因が事業所での出来事にあるようだが、家族には具体的に話そうとしない。事業所の職員には話ができそうなので、利用者本人から話を聴き、これまでどおり通所できるよう策を講じて欲しい。
【苦情申出の内容に関する苦情解決責任者の意見・対応案】 利用者の意見・意向を十分に聞取ること。他の作業班の体験を通じて利用者本人の意向を再度確認する。
【苦情申出の内容に関する第三者委員の意見・解決方策案】 苦情解決責任者と同様
【改善を約束した内容】 (4月3日) 農作業班・木工班の作業を各1週間体験した上で、再度利用者本人の意向を踏まえて話し合う。 (4月22日) 利用者本人の選択で改めて紙箱班に入ることになった。
【話し合いが不調となった原因・意見の相違点】
(次回話し合いの日時：令和 年 月 日 ( ) 時 分から)

苦情申出者（代理人）氏名：甲山 丙子 印

苦情解決責任者氏名： 某野 某郎 印

第三者委員氏名： 某田 某市 印

様式⑤

(苦情解決責任者→第三者委員、苦情申出人)

### 苦情解決結果報告書 (例)

令和 年 月 日

第三者委員 (苦情申出人) 様

苦情解決責任者名 印

令和 年 月付けの苦情 (受付 No. ) については、下記のとおり解決いたしましたので、報告いたします。

記

苦情内容	
解決結果	

苦情解決結果報告書 (記入例)

令和 2 年 4 月 24 日

某田某市 (第三者委員) 様

生活介護事業所 某園 苦情解決責任者 某山某郎 印

令和 2 年 4 月 1 日付けの苦情 (受付 No. 1 ) については、下記のとおり解決いたしましたので、報告いたします。

記

苦情内容	<p>利用者が通所を渋るようになった。 食欲不振と睡眠不足も続き、通所を促すと家族に対しても暴言を吐くなど不穏な状態である。 事業所での出来事で悩んでいるようであるが、家族には具体的に話そうとしない。 事業所の職員に話を聞いて欲しそうにしているので、利用者本人から話を聞き、これまでどおり通所できるよう対処して欲しい。</p>
解決結果	<p>解決した</p> <p>利用者本人への聞き取りと事業所内での対応検討を経て、4月3日(金)に本人を交えて話し合い、農作業班・木工班の作業を各1週間体験再度検討することになった。 体験後4月22日(水)に再度話し合い、本人は「他の班の作業体験を通じて、他の利用者の工夫や考えが聞くことができ、納得した。」とのことであった。 申出人に随時経過と結果を説明し、了解を得た。</p>