

## 公益社団法人やどかりの里 苦情解決マニュアル

### 1. 目的

公益社団法人やどかりの里が運営する障害福祉に関する事業所は、社会福祉法第 82 条の規定に基づき、利用者等から苦情の申し出があった場合に、苦情への迅速、かつ適切な対応を行う。障害のある利用者の権利利益の擁護に資することを目的とする。

### 2. 苦情解決の仕組み

各事業所には苦情相談窓口を設置するとともに苦情解決責任者及び苦情受付担当者を置き、法人として第三者委員を選任する。

#### (1) 苦情解決責任者の役割と機能

苦情解決の責任の主体として、苦情申出人に了解を得たうえで事実確認を整理し、その解決を図る。

#### (2) 苦情受付担当者の役割と機能

苦情申出人からの苦情等の受付を行う。苦情内容、意向等の確認と記録を行う。苦情確認のため、苦情に係っている職員等の状況を聞くなど状況把握を行う。受け付けた苦情およびその改善状況等を「苦情解決責任者」等に報告を行う。

#### (3) 第三者委員の役割と機能

苦情申出人と事業所の間に入り、苦情に対する聞き取りや助言、仲介を行う。苦情申出人と同じ目線で意見を聞く。事業所が利用者の権利を侵害している場合は、利用者の立ち場に立って対応する。

#### (4) 職員の役割

職員は、事業所の利用者、家族等に苦情解決体制の周知に努める。職員は苦情を受け付けた場合、速やかに苦情受付担当者または苦情解決責任者に報告する。

### 3. 苦情受付

#### (1) 苦情解決の対象として以下の場合に苦情の受付を行う

①事業所を利用している障害のある人やその家族が、事業を利用する過程で生じた疑問や不満等について申し出があった場合

②地域住民等から、事業所または事業所を利用している人に関する訴えがあった場合

③その他第三者委員、行政機関等に申し出があった場合

#### (2) 苦情は、口頭または書面、メールなど電子媒体によるものも対象となる

#### (3) 利用者等からの苦情は、基本的に苦情受付担当者が行う

#### 4. 確認・報告

- (1) 苦情受付担当者は、速やかに苦情解決責任者および第三者委員へ報告をする
- (2) 苦情解決責任者および第三者委員は、苦情内容の事実関係を確認し、問題点を整理して解決案の検討を行う

#### 5. 助言・立ち合い解決案の調整

- (1) 苦情申出人との話し合いによる解決を図る
- (2) 必要に応じて、第三者委員の立ち合いを要請する
- (3) 第三者委員は、中立的な立場で解決案の調整・助言を行う

#### 6. 苦情対応の記録・確認

- (1) 苦情受付から解決、改善までの全体の経過や話し合いの結果や改善事項などを書面に記録し、確認を行う
- (2) 改善を約束した事項について一定期間経過後、苦情申出人と第三者委員に報告する

#### 附 則

このマニュアルは 2020 年 4 月 1 日から施行する