

# 苦情相談対応指針



エミナ合同会社

## 第1章 総 則

### (目的)

第1条 この指針は、社会福祉法第 82 条の指針に基づき、合同会社エミナ（以下「事業所」という。）が提供する福祉サービスに関する苦情への適切な対応を行うことにより、利用者の権利を擁護し満足度を高めるとともに、本会の社会的な信頼を向上させることを目的とする。

### 第2章 苦情解決体制

#### (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、苦情解決責任者を置く。

2 苦情解決責任者は、管理者をもってあてる。

#### (苦情解決責任者の職務)

第3条 苦情解決責任者は、次の職務を行う。

- (1) 苦情申出内容の原因および解決方策の検討
- (2) 苦情解決のための苦情申出人との話し合い
- (3) 第6条に定める第三者委員への苦情解決結果の報告
- (4) 苦情原因の改善状況について、苦情申出人および第三者委員への報告

#### (苦情受付担当者)

第4条 利用者が苦情の申し出をしやすい環境を整えるため、苦情受付担当者を置く。

2 苦情受付担当者は、職員の中から理事長が任命する。

#### (苦情受付担当者の職務)

第5条 苦情受付担当者は、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) 受け付けた苦情およびその改善状況等について、苦情解決責任者および第三者委員への報告

#### (第三者委員の設置)

第6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、第三者委員を設置する。

#### (第三者委員の職務)

第7条 第三者委員は、次の職務を行う。

- (1) 苦情受付担当者から受け付けた苦情内容の報告の聴取
- (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) 本会への助言
- (6) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言
- (7) 苦情解決責任者から、苦情事案の改善状況の報告聴取
- (8) 日常的な状況把握と意見傾聴

(第三者委員の任期)

第8条 第三者委員の任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。

2 第三者委員に欠員が生じた場合の補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(第三者委員の報酬)

第9条 第三者委員の報酬は、中立性の確保のため、実費弁償を除き、無報酬とする。

### 第3章 苦情解決の業務

(制度の周知)

第10条 苦情解決責任者は、重要事項説明書およびパンフレットやホームページ等への掲載ならびに施設内への掲示等により、苦情解決責任者、苦情受付担当者およ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しなければならない。

(苦情の受付)

第11条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。

2 苦情受付担当者は、苦情の受付に際し、次の事項を苦情受付書(様式1)に記録し、その内容を苦情申出人に確認する。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出人の要望
- (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との話し合いへの第三者委員の立会い、助言の要否

(苦情の報告・確認)

第12条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者および第三者委員(苦情申出人が第三者委員への報告を希望しない場合を除く。)に報告する。

2 投書等匿名による苦情があった場合にも、第三者委員に報告し必要な対応を行う。

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、内容を確認したうえ、報告を受けた旨を苦情申出人に対して苦情受付報告書(様式2)により通知する。

(苦情解決に向けた話し合い)

第13条 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。その際、苦情申出人また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。

2 第三者委員は、話し合いへの立ち会いにあたっては、苦情内容を確認の上、必要に応じて解決策の調整と助言を行う。

3 苦情受付担当者は、話し合いの結果や改善を約束した事項を、話し合い結果記録書(様式

3)により記録し、話し合いの当事者および立ち会った第三者委員に確認する。

(苦情解決に向けた記録・結果報告)

第14条 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、書面により記録する。

2 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項の結果を、苦情申出人および第三者委員に対して改善結果報告書(様式4)により報告する。

3 苦情解決責任者は、苦情申出人が満足する解決が図られなかった場合には、福井県運営適正化委員会等の当該にかかる適切な相談窓口を紹介するものとする。

4 苦情解決責任者は、定期的に苦情受付状況および解決状況等を第三者委員に報告する。

(解決結果の公表)

第15条 苦情解決の対応状況について、個人情報に関する事項を除き、事業報告書等において公表する。

(その他)

第16条 この指針に定めるもののほか、この指針の実施に必要な事項は、代表社員が別に定める。

(情報公開)

本指針は、ホームページにおいて常時閲覧可能な状態とする。

(附則) 令和4年5月1日から施行

(改定) 令和6年11月1日から施行

[様式1]

代表社員	管理者	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 書

受付日	年 月 日 ( )			苦情発生時期	年 月 日	受付No.	
受付担当者				苦情の発生場所			
申出人	ふりがな 氏 名				住 所	〒	
	利用者との関係		本人、親子、その他( )			TEL ( ) -	
利用者	ふりがな 氏 名				住 所	〒	
	性別	男・女	年齢	歳		TEL ( ) -	
苦情の内容	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	話し合いへの第三者委員の立会い、助言の要否 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否 確認欄[ ]						

相談記録:

想定原因	<input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> サービス量 <input type="checkbox"/> 職員の態度等 <input type="checkbox"/> 説明・情報不足 <input type="checkbox"/> 権利侵害・虐待 <input type="checkbox"/> 利用料 <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"/> 話し合い解決を推奨 <input type="checkbox"/> 関係機関の紹介( ) <input type="checkbox"/> その他( )
処理経過:	
結果: <input type="checkbox"/> 解決( 年 月 日) <input type="checkbox"/> 継続中	

[様式2]

(第三者委員→苦情申出人)

## 苦情受付報告書

年 月 日

(苦情申出人)

様

第三者委員

事業所名

氏名

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	年 月 日( )	苦情申出人氏名	
苦情発生時期	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]

## 話し合い結果記録書

年 月 日

記録者: 苦情受付担当者氏名 \_\_\_\_\_

苦情申出人氏名	[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	[立会いなし]
相談日	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・対応策	
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	

苦情申出人(代理人)氏名:

責任者氏名:

第三者委員氏名:

[様式4]

(苦情解決責任者→苦情申出人、第三者委員)

## 改善結果報告書

年 月 日

(苦情申出人) 様

(第三者委員) 様

エミナジュニア敷地教室  
管理者氏名

年 月 日付けの苦情(受付No. )については、下記のとおり改善いたしましたので報告いたします。

記

苦情内容

改善結果

[様式5]

(各職員が記入)

苦情または意見・要望等連絡票

苦情等を受けた日	年 月 日( )	苦情等の発生 時期	年 月 日( )
記入者			
苦情・意見・要望の申出者 (氏名・所属・住所・電話番号)			
苦情・意見・要望の内容等			
申出人への説明や回答または対応内容			

※ この連絡票をコピーして、1部を苦情受付担当者、1部は当該事業を所管する部署の管理者に報告する。