

ひとつひとつの『コエ』をカタチに

# 苦情解決ハンドブック

Kujoukaiketsu Handbook

新潟県福祉サービス運営適正化委員会

## はじめに

平成12年6月に社会福祉法が施行され、福祉サービスは行政措置による『与えられるサービス』から、『自ら選択できるサービス』に大転換することになりました。これにより、サービス提供者と利用者が対等な関係を確立し、より質の高い福祉サービスの提供が期待できる『利用者主体の社会福祉制度』の構築が図られました。

さらに社会福祉法においては、福祉サービスの質を高め、利用者のサービスに対する満足度やサービス提供者の信頼度を確保・向上させることを目的として、福祉サービス利用者等からの苦情を適切に解決する仕組みが制度化されました。具体的には、社会福祉法第82条において『社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない』と明文化され、事業者段階で苦情解決体制の整備を進めることや、積極的に苦情を解決していく姿勢が求められています。

こうした大転換から12年の月日が流れようとしていますが、本委員会ではこのたび『苦情解決ハンドブック』を作成いたしました。本ハンドブックは、国の示した苦情解決の指針に基づき、体制整備に関する具体的な方策をまとめております。

法施行以来、サービスの種類・内容、そして提供者も非常に多様化し、様々な取り組み・連携が図られ、着々と福祉サービスは社会福祉法の目指す地域に開かれたものになってきています。しかし一方では、苦情解決制度は必ずしも十分に定着したとはいえない状況にあります。

近年は、大災害も頻発しており、地域社会が社会福祉事業所に期待する役割も大きくなっています。本ハンドブックが、事業所における苦情解決体制整備を図るための一助となり、より一層『福祉サービスの質の向上』に貢献できれば幸いです。

平成24年3月

新潟県福祉サービス運営適正化委員会

委員長 小泉 一樹

# 目 次

はじめに

苦情解決の仕組みを実現するために	1
指針による苦情解決体制整備	3
苦情解決責任者の役割	4
苦情受付担当者の役割	4
第三者委員の役割	5
職員間の連絡・連携体制	6
苦情解決の実際	7
運営適正化委員会	12
関連資料	16
・ 社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について	17
・ 社会福祉施設最低基準における苦情解決	21
・ モデル要綱	26
・ (様式1) 苦情受付票	29
・ (様式2) 苦情報告書(第三者委員→苦情申出人)	31
・ (様式3) 申出人、苦情解決責任者への助言(第三者委員→申出人、苦情解決責任者)	32
・ (様式4) 協議結果報告書(苦情解決責任者→第三者委員)	33
・ (様式5) 改善状況報告書(苦情解決責任者→第三者委員)	34
・ (様式6) 改善状況報告書(苦情解決責任者→申出人)	35
・ (様式7-1) 苦情提供同意照会書(苦情解決責任者→申出人)	36
・ (様式7-2) 苦情提供同意回答書(申出人→苦情解決責任者)	37

## 苦情解決の仕組みを実現す

### るために

なぜ、苦情解決の仕組みが、福祉サービスに必要だったのかを見ていきます。

## 措置から契約へ

福祉サービスの利用の仕組みは、『社会福祉基礎構造改革について（中間まとめ）』（平成10年6月17日）に示された基本的な理念と改革の方向性を受け、措置から契約へと大きく変わりました。

措置制度のもとでは、決められた福祉サービスを一方的に受けるのみであり、それに対して利用者が苦情を申し出るという明確な仕組みがありませんでした。

しかし、措置から契約に変わった今、利用者には事業所を選択する権利があります。これにより、利用者と事業所の関係も制度上は対等となり、契約内容と異なったサービスを提供された場合には、苦情を申し入れられる仕組みになったのです。

## 苦情解決制度の成立

苦情解決制度の仕組みを実現するために『社会福祉法』には、第8章として『福祉サービスの適切な利用』という章が設けられています。これはサービス提供者と利用者が対等な立場を確立し、福祉サービスを適切に利用できるよう、福祉サービス利用者の利益を保護することを目的に規定されています。

この章の重要な構成要素として、具体的には①社会福祉事業経営者による苦情解決の責務の明確化（同法82条）と、②都道府県の区域内における苦情解決のための運営適正化委員会の設置（同法83条）が新たに規定され、福祉サービスの苦情解決制度が明確化されました。

また、社会福祉事業に取り組む際の指針として、『社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針』（平成12年6月7日付け）が厚生省（現厚生労働省）

関係部局長からの通知として示されています。これにより、社会福祉法第2条に規定する事業を実施する場合は、この指針に基づいて苦情解決の取り組みを実施することになりました。

具体的には、『苦情解決責任者』『苦情受付担当者』『第三者委員』を設けることとしています。それぞれの役割については後述させていただきます。

このように苦情解決の仕組みについては、制度上も手厚く定められています。理由としては、1つは先ほども述べたとおり、長年の措置制度によって根付いている『福祉サービス＝与えられるもの』といったイメージからの脱却であり、も

### 【チェック：苦情解決に係る社会福祉法の条文】

#### 社会福祉法第82条（社会福祉事業の経営者による苦情の解決）

社会福祉事業の経営者は、常にその提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない。

#### 社会福祉法第83条（運営適正化委員会）

都道府県の区域内において、福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するとともに、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決するため、都道府県社会福祉協議会に、人格が高潔であって、社会福祉に関する識見を有し、かつ、社会福祉、法律又は医療に関し学識経験を有する者で構成される運営適正化委員会を置くものとする。

#### 社会福祉法第85条（運営適正化委員会の行う苦情の解決のための相談等）

- 1 運営適正化委員会は、福祉サービスに関する苦情について解決の申出があったときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、当該苦情に係る事情を調査するものとする。
- 2 運営適正化委員会は、前項の申出人及び当該申出人に対し福祉サービスを提供した者の同意を得て、苦情の解決のあっせんを行うことができる。

う1つが福祉サービスの質の向上です。民間の企業でもお客様の声を活かし、日々製品開発やサービスの向上につなげています。福祉サービスにおいても、お客様である利用者や家族からの声を活かし、それを提供しているサービスに反映させることは非常に重要です。加えて、福祉サービスは、ほぼ毎日利用者と接するサービス業です。小さな改善点でもそれが毎日の積み重ねとなると非常に大きなものになります。

つまり苦情解決制度は、利用者・事業所双方にとってメリットがある制度なのです。

## 福祉サービスにおける苦情の性質と必要性

日常生活においては、売買・賃借・環境問題・隣人問題等、様々な分野でトラブルが発生しています。その都度、苦情として表面化し、それに対して両者が解決の道を探っていくのが通常です。

一方、同じ契約関係であっても福祉サービスの利用者や家族からの苦情は、表面化しにくく、非日常的だと言われています。それはなぜでしょうか。

大きな理由は2つあります。1つは、福祉サービスは利用している方にとって欠かせないサービスであるということです。福祉サービスの利用者・家族は、サービスが利用できなくなると、生活そのものを維持できなくなってしまうケースが多いのです。そのため、事業所に苦情を伝えることによって、施設から不利益を受けるのではないか、今後サービスを利用できなくなるのではないかといった、様々な不安を抱えてしまうケースがあります。

2つ目は、代替サービスが見つかりにくいということです。福祉サービスの場合は「サービスの質が悪いから、別の事業所に移ろう」と思っても、すぐに事業所を変更することは簡単ではありません。社会福祉法の理念上、利用者が希望したサービスを利用できることになっていますが、多種多様なサービスが現実に、暮らしている地域に整備されているかとなると話は別です。

以上のような状況から福祉サービスの苦情は一般的な苦情とは違い、利用者や家族は事業所に対して、言いたくても言えない状況にあるケースが多いと言えます。そのような状況を理解し、利用者目線で福祉サービスの苦情対応に取り組むことが重要です。

## 【チェック：要望・不満・苦情】

社会福祉施設では、利用者からの声は『要望』も『不満』も『苦情』も全て受け付けます。この3つの明確な違いを示せと言われても即答できる人は少ないと思います。

要望の語彙は『物事の実現を強く求めること』です。つまり、要望の段階では利用者に不利益は出ていません。しかし、その要望が叶えられないまましていると、『欲求が満たされない状態』、つまり不満となります。その不満が積もり『利用者に不利益が出ている状態』になった時、苦情となって表れてくるのです。

**運営適正化委員会に寄せられる苦情にも「事業所側が話を聞いてくれない」「相談をしづらい」といった事業所側と申出人の意思疎通の不十分さが引き金になっているケースがあります。**やはり、苦情として表れてくる前の段階で対応することが望ましいので、利用者からの声はどんな小さなことでも耳を傾けて下さい。

## 指針による苦情解決体制整備

『指針』を基に苦情解決の仕組みをどのように整備していくのかを見ていきます。

利擁護と福祉サービスの適切な利用』と『事業所の信頼や適正性の確保』が示されています。事業所は福祉サービスの提供者として、利用者がその人らしく生活していくために、利用者の声を実現していく必要があります。そのためには、苦情に対して誠意を持って対応し、解決までのプロセスにおいて客観性の確保が重要だと示されています。決して、苦情を隠ぺいし、利用者の権利を侵害するようなことは、あってはならないのです。

## 苦情解決の仕組みの目的

『社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針』（以下『指針』）では、福祉サービスを提供する経営者が、苦情解決のために整えなければならない基本的な内容が示されています。社会福祉施設は、この指針に従って苦情解決の仕組みを作ることとされています。

具体的には、苦情解決制度の目的や、苦情解決に向けた体制整備、苦情解決に向けた手順等が示されています。

まず指針には、苦情解決制度の目的として、『利用者の権

### 指針に記載されている内容

苦情解決の手順	苦情解決の体制	苦情解決の仕組みの目的
・利用者への周知	・苦情解決責任者の役割	・利用者の権利擁護
・苦情の受付	・苦情受付担当者の役割	・適切な福祉サービスの利用
・苦情受付の報告、確認	・第三者委員の役割	・社会性、客観性の確保
・苦情解決に向けての話し合い		・解決方法のルール作り
・苦情解決の記録		
・報告解決結果の公表		

### 【チェック：苦情対応の心構え】

苦情に対応する際に、いくつか留意するべき点があります。後述する内容もありますが、次のようなことに気をつけながら対応しましょう。

#### 話をよく聴く

不安を感じながら、苦情を訴えている方が大半だと思われま。そのような状況にも関わらず誠意のない対応をしようと、更なる苦情や施設に対する不信感にもつながります。まずは相手の主訴に耳を傾けしっかりと受け止める必要があります。

#### プライバシーに十分配慮する

苦情は非常にデリケートな問題を扱う場合が多いです。人に知られたくない内容が大半です。そのためプライバシーに十分配慮した対応が必要です。 **ホウ・レン・ソウ（報告・連絡・相談）を徹底する**

職員は、受け付けた苦情はどんな小さなことでも迅速に苦情受付担当者等に伝える必要があります。何が苦情につながるかは、誰にも分かりません。一人で判断するのではなく、対応者との情報の共有が必要です。ただし、報告する場合は予め申出人に了解をもちう必要があります。また、苦情受付担当者及び責任者についても手順に沿った、報告を怠ってはなりません。

#### 迅速に対応する

苦情は迅速に対応することが基本です。時間が経てば経つほど、申出人は苦情に対して真剣に対応し

てくれないという思いが募っていきます。逆に迅速な対応を行うことによって、苦情を重く受け止めます。迅速に対応してくれたのだという信頼感につながります。

#### 事実を確認する

苦情に対してよく調査も行わず、申出人の主訴と全く違った対応をしても怒りを買っただけです。しっかりと事実の確認を行う必要があります。その際にやはり、迅速に対応しないと事実関係の把握が困難になってしまい、『やった・やらない』『言った・言わない』の状況になってしまい、苦情が長期化してしまう恐れがあります。また、苦情の内容によっては、苦情解決責任者が自ら事実を確認する必要もあります。なお、確認作業については、その経過を記録として残しておく必要があります。

#### わかりやすい説明をする

状況や苦情の対応結果を申出人に説明する場合は、分かりやすい言葉で丁寧に説明し理解してもらう必要があります。結果についてうやむやにしている必要はありません。また、事実については、主観を交えず、隠したり脚色したりせず、事実を伝える必要があります。

#### 苦情解決制度のPR

職員は、苦情や要望を表明することは利用者の権利であることをふまえ、利用者にも日常的にそのことを伝え理解してもらっ必要があります。

## 苦情解決責任者の役割

指針にも示されている苦情解決責任者の役割について、見ていきます。

### 苦情解決責任者とは

苦情解決の責任者であり、原則法人の理事長や事業所の施設長を選任すると指針には書かれています。迅速な対応が求められるため、事業所ごとに設置されることが望ましいです。

#### 主な役割

##### 【苦情の対応結果に対する責任】

苦情解決責任者は、苦情の対応結果について責任を負います。指針や施設の最低基準を熟知する必要があります。

##### 【利用者への周知】

利用者や家族などに対して、施設内の苦情解決の仕組みを周知・説明をします。具体的には苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて、施設内への掲示やパンフレットの配布等により周知をします。また契約時に利用者への説明も必要です。

##### 【苦情内容の報告の受理】

原則、受け付けたすべての苦情の報告を受け、その内容を把握しておく必要があります。

##### 【苦情解決に向けての話し合い】

苦情申出人との、話し合いの場を設定するなど苦情の解決に努めます。必要に応じて第三者委員に助言や立会いを求めます。

##### 【改善結果を苦情申出人に報告】

苦情に対するの対応方針を決定し、苦情申出人に、改善を約束した事項について報告します。なお苦情の受付から、概ね1ヶ月以内に対応結果の報告が必要です。

##### 【苦情解決の結果を第三者委員に報告】

苦情解決の対応方針については第三者委員にも報告します。なお、苦情解決の取り組み状況を一定期間継続して、第三者委員に報告することも有効です。

## 苦情受付担当者の役割

苦情受付担当者は、申出人と最初にコンタクトを取る可能性が高い役職です。

### 苦情受付担当者とは

苦情受付担当者は職員の中から選任します。ただし、ある程度事業所の全体を把握している職員や、申出人の話をきちんと聴くことができる、相談技術を備えている職員が望ましいです。

#### 主な役割

##### 【苦情の受付】

原則、苦情は苦情受付担当者が受付けます。それ以外のパターンもありますが、組織内で役割を明確にしておく必要があります。

##### 【苦情内容・申出人の意向確認と記録】

苦情の内容を確認し、書面に記録します。ポイントとしては、『苦情の主訴』や具体的な内容（日時・場所・対象）等を確認します。

同時に苦情解決責任者との話し合いや第三者委員の関与の必要性の意向を確認する必要があります。

また、申出人が匿名での苦情の申し入れを希望する場合があります。その場合、匿名での解決は難しい趣旨を伝え、できるだけ氏名を明らかにするよう促して下さい。その際に、苦情を申し入れたことにより、申出人に不利益がでないことを伝えることが重要です。

##### 【苦情解決責任者及び第三者委員への報告】

原則、受け付けたすべての苦情を苦情解決責任者と第三者委員へ報告します。ただし、苦情申出人が苦情解決責任者、第三者委員への報告を拒否する場合は、報告しません。

##### 【経過の記録】

苦情を受け付けた時点から、解決・改善が行われるまでの経過について書面に記録します。そのため、苦情受付担当者は、原則苦情解決責任者との話し合いや第三者委員との相談の場にも同席することになります。

また、その後の経過報告についても一定期間、記録する必要があります。

## 第三者委員の役割

地域に開かれた施設にしていくために、第三者委員の協力は欠かせません。

## 第三者委員とは

施設の社会性や客観性を確保するために、『第三者委員』を設置します。福祉サービスの大半は、利用者と提供者という限られた人間関係・空間の中で行われています。そのため、苦情に限らず地域に開かれた施設にするために第三者委員を設置します。

### 【設置目的】

第三者委員が、苦情を通して事業所のサービス提供場面に関わることにより、客観性・公平性の確保が図られます。これにより、苦情の密室化や隠ぺいの防止が期待できます。

### 【要件】

指針では、第三者委員の適任者として評議員（理事は除く）、監事又は監査役、社会福祉士、民生委員児童委員、大学教授、弁護士等をあげています。

基本的には、事業者と利用者双方に対して中立・公平な立場に立つことができる人を選定する必要があります。

利用者と事業所は、完全に対等な関係とは言い難いです。運営適正化委員会でも、現に一方的に施設をやめさせられそうになっているという苦情をいくつかいただいています。そのような場合に、第三者委員が利用者と事業所の調整役として、機能を果たすことが求められています。また利用者自ら言えない意見や考えを事業所に伝えるという、大切な役割もあることを意識しなければなりません。

なお、委嘱については、理事会での選考や、内部決裁が考えられますが、出来る限り公募を行う等、利用者の意向を取り入れる工夫も必要です。

### 【人数】

中立・公正性を確保するため、複数であることが望まれています。1人だけでは、意見が偏る可能性がありますし、責任や業務量といった面でも負担が大きくなります。そのような点を考慮すると、複数人を選任することが利用者・提供者にも双方においてメリットがあると言えます。

それ以外に個々の対応では難しい場合を想定して、苦情解決の合議を設置し、解決を図る方法も考えられます。

### 【報酬】

指針では、中立性を確保するため、実費弁償を除き無報酬であることが望ましいとされています。ただし、第三者委員の設置形態や、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としています。

### 【連絡先の公表について】

利用者が、施設に苦情を言いにくい場合に、直接第三者委員に連絡できる体制作りが必要です。そのため、施設内に電話番号の掲示等連絡先の公表が必要です。

## 主な役割

### 【苦情内容の聴取】

事業者に対する苦情は、原則事業所内の苦情受付担当者が受け付けます。第三者委員はまず、苦情受付担当者から苦情内容について報告を受け、苦情内容を正確に把握します。（申出人が、第三者委員への報告を拒否する場合は除きます。）

なお、活動中に知り得た情報は口外してはなりません。これは、職務を終えた後も同じです。情報が漏洩するということは、利用者・事業者双方にとって不利益になります。守秘義務については常に念頭において活動する必要があります。

### 【苦情申出人への通知】

第三者委員は、苦情内容の報告を受けた後、申出人に対して報告を受けた旨を通知するとともに、苦情の内容に食い違いがないか、確認します。

### 【苦情申出人への助言】

申出人から相談された場合には、助言をします。ただし、

第三者委員はあくまで公平・中立的な視点で、助言をしなければなりません。初めから、事業者寄りの立場で説得するようなことは決してあってはなりません。

#### 【事業者への助言】

申出の内容を事業者に伝えるとともに、事業者として改善すべき点等がある場合は、第三者委員として助言します。その際に中立的な立場として事業所からの言い分も聞く必要があります。

#### 【話し合いの立会い・助言】

苦情申出人、あるいは苦情解決責任者の要請に応じて、話し合いに立ち会います。第三者委員は、両者の話し合いがスムーズにいくよう努め、公正・中立な立場から助言を行います。客観的に両者の言い分を、十分聞いた上で話がまとまらない場合には、両者が歩み寄れる解決案を提示します。

話し合いの結果については、書面で記録されることとなりますが、最終的には申出人及び苦情解決責任者ととも第三者委員が内容を確認します。

#### 【改善状況等の報告聴取】

第三者委員は改善を約束した事項について、苦情解決責任者から取り組み状況の報告を受けることになっています。約束通り改善がなされ、それがサービスの質の向上につながったかどうかについても確認する役割があります。未実施の場合は、事業所に対してその都度助言を行う必要があります。

#### 【日常的な状況把握と意見傾聴】

行事等、様々な機会に施設に訪問し、施設の日常的な状況を把握する必要があります。施設の状況を把握しておくことで、利用者から苦情を受けた際にその原因や対応方法の提示などが容易になる可能性があります。

また、利用者やその家族との接点を多く持つことが重要です。家族会・保護者会等での何気ない交流の中でも、潜在化していた苦情や施設の抱えている課題が、表面化してくる場合もあります。なにより、利用者が第三者委員の顔を知ることができ、いざと言う時に相談しやすくなります。定期的な相談日・訪問日の設定も有効です。

## 職員間の連絡・連携体制

苦情対応方法については、なるべく施設内で平準化しておく必要があります。

## 規程・マニュアル等の整備

指針には明記されていませんが、組織として迅速に対応するために、マニュアル等を整備することが望まれます。職員誰もが、目で見えて理解できるものを整備しておく必要があります。（苦情対応マニュアル・苦情解決に関する規程・苦情受付書・結果報告書等）

## 組織としての対応

苦情受付担当者以外の職員にも、苦情が寄せられることがあります。その際に個人の判断で、苦情として認識せずに放置したことによって、事態が悪化することもあります。申し出があった場合は、必ず責任者や苦情受付担当者にその旨を報告する必要があります。

また、直接サービスを実施する担当者に利用者から苦情が寄せられ、その場で対処した場合も必ず苦情受付担当者に報告することを明確に位置付けておくことが必要です。

苦情を1人で抱え込むと、利用者との関係が悪化するばかりか、自分自身の業務に対するモチベーションの低下にも関わります。組織全体で、苦情解決に向けて取り組める体制作りが必要です。

また、体制やマニュアルが整備されていても、実際に苦情に対応できるかといった話は別です。職場内研修等で苦情対応の仕組みを職員全体に周知する等工夫が必要です。

その他に事業所内の苦情解決制度の基盤を整備するために、定期的な相談の場やサービスについてのアンケート調査、事業所内におけるサービスの自己点検を行うのも有効な方法の一つです。

## 苦情解決の実際

苦情解決の仕組みの周知から、実際に苦情を受け付けた際の解決までのプロセスを見ていきます。

苦情の受付時は、施設の対応を印象付ける上で非常に重要です。その際の印象によって、苦情解決のプロセスに大きな違いが出てくる可能性があります。特に、利用者本人ではなく、日常的に接点の少ない家族からの苦情の場合は、その際の印象が強く残ります。より誠意を持った対応が必要です。

苦情を受け付け、利用者の理解を得た場合は施設内のマニュアル等に沿って、最終的に苦情解決責任者に必ず届くようにしなければなりません。途中で、苦情を放置し、対応が遅れてしまうことが、利用者にとって一番の不利益になります。苦情解決の仕組みは職員全員で共有する必要があります。

①【周知・説明】

②【受付】

③【連絡・確認】



- 【利用者へ周知する内容】**
- 1 苦情解決の仕組みと目的
  - 2 苦情解決責任者の氏名・連絡先
  - 3 苦情受付担当者の氏名・連絡先
  - 4 第三者委員の氏名・連絡先
  - 5 苦情解決の方法
  - 6 事業者内で解決できなかった場合、又は直接外部に相談したい場合の機関の紹介

利用者や家族等に対して、苦情解決のしくみを周知・説明します。なお、新潟県福祉サービス運営適正化委員会では、苦情解決制度の広報用のポスターを作成しています。苦情解決責任者及び苦情受付担当者、第三者委員等を記載できる欄もあるので、必要な場合お問い合わせ下さい。（料金無料）

## 苦情解決までのプロセス

苦情解決制度の周知から、受付、解決までの一連の流れは概ね上記のとおりとなっています。この流れを基本としつつ、苦情の内容に合わせた対応が重要です。

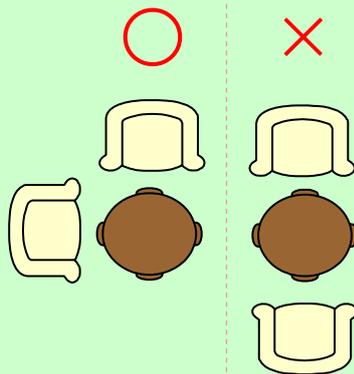
## 苦情解決の仕組みの周知・説明

指針では、苦情解決責任者の責務として、利用者や家族に対して、苦情解決の仕組みの周知・説明することが記載されてい

ます。まずは、関係者に広く苦情解決の仕組みを知ってもらう必要があります。

指針においては、苦情申出者の範囲は示されていません。基本的に、対象は利害関係のある利用者、家族、利用者の法定代理人が想定されますが、その他については各事業所での判断によることとなっています。しかし、利用者が仲の良い友人やボランティアを通じて苦情を伝えてもらうケースもあるので、利用者の利益を考えると申出人の範囲を特定するのはほぼ不可能と言えます。

面談での苦情の受付や、話し合いの際は、相談室や応接室など、プライバシーに配慮した場所を用意し、申出人が話をしやすい雰囲気作りをすることが重要です。また、話を聴く位置については、対面ですと緊張してしまうので、相手の斜め前に座るよう心がけましょう。



④【話し合い】

⑤【改善】

⑥【公表】

そのため、多くの方に苦情解決の仕組みを知ってもらう取り組みが必要となります。

周知方法として①パンフレットの作成、②掲示板への貼り出し、③広報誌への掲載、④ホームページへの掲載などがあります。また新たにサービスの利用を希望する方には、契約時に必ず説明をする必要があります。

また、事業所内に苦情解決の仕組みを掲示する場合は、①苦情解決制度の目的（利用者の権利擁護と、サービスの改善）、②苦情を申し出たことによって、申出人が不利益を被ることがないこと、③苦情解決責任者の氏名、④苦情受付担当者の氏名、⑤第三者委員の氏名・電話番号、⑥第三者機関の連絡先（施設内で苦情の解決が難しい場合の相談先・福祉サービス＝新潟県福祉サービス運営適正化委員会、介護保険サービス＝新潟県国民健康保険連合会、有料老人ホーム＝全国有料老人ホーム協会）等を明記します。また掲示する際にはなるべく大きな用紙を使用し、多くの方の目につきやすいよう工夫をお願いします。また必要に応じてフリガナをふって下さい。

【結果の公表の例】

※ 必要に応じてふりがなをふってください。

〇〇園 苦情解決結果公表

〇〇園では、みなさまからいただいた苦情について、誠意をもって対応させていただき、その解決結果について公表します。なお、苦情申出人が公表を望まない場合は、公表しません。

【平成23年〇月〇日～〇月〇日の間に受け付けた苦情】

- 受付日 平成23年〇月〇日
- 苦情の内容 職員の言葉づかいが悪い。
- 解決方法 接遇の研修会を〇月〇日に実施し、その場で今回いただいた苦情を報告させていただき、改善を図りました。

みなさまからいただいたご意見につきましては、今後も〇〇園の運営に役立ててまいります。どんなに小さなことでもよいので、ご意見をお願いいたします。

苦情解決責任者 〇〇

## 苦情の受付

### 【受付方法】

苦情対応のスタートです。苦情受付担当者はまず、申出人の話をよく聴き、しっかりと受け止めるようこころがけて下さい。苦情申出人は、苦情の内容をわかりやすく苦情受付担当者に話してくれるとは限りません。時には、話が整理できていないうちに相談してくる場合もあります。下記の6W3Hを確認しながら内容を明確にしていく必要があります。その際に、ただ単に事務的に確認していくのではなく、利用者の声にしっかりと耳を傾け、利用者の主訴や隠れているニーズを引き出していくことが必要です。

本人以外の申出であった場合は、まずは申出人に、事前に苦情を申し入れることについて、本人の了解を得ているか確認する必要があります。本人が知らないところで、第三者が申し入れるのは権利侵害に当たるので対応に注意が必要です。

When (いつ?)	Where (どこで?)	Who (だれが?)
Whom (だれに?)	What (何を?)	Why (なぜ?)
How (どのように?)	How long (いつまで?)	How much (いくら?)

### 【受付のパターン】

受付は申出人の状況や苦情の内容によって、面談以外にも様々なパターンが考えられます。具体的には①手紙・文書、②電話、③FAX・Eメール、④意見箱への投書等があげられますが、様々な方法で苦情を受け付けられる体制を整備しておくことが重要です。

手紙・文書の場合は、いつ・どこから誰に対して送られたものなのかを確認します。その後、申出人と連絡をとり苦情の内容・意向等を確認します。その際に、苦情受付担当者との面談・訪問の機会を促すことが重要です。一度会って直接話を聞くことによって、文面では表せない申出人の様子であ

ったり、主訴を理解できる可能性もあります。また、苦情自体が申出人の勘違いの場合もあるので、面談時に説明して解決できることもあります。

電話相談においては、じっくりと相手の主訴を受け止めます。ただし苦情内容を聞いたうえで、書面の場合と同様、苦情受付担当者との面談・訪問を促します。

FAX・Eメールに関しても、一度面談・訪問の機会をつくるのが望ましいです。なおFAXでの受付は、苦情担当者以外の目に入る場合もあるので、事前にその危険性を周知しておく必要があります。Eメールに関しては、苦情窓口用のアドレスを取得する等管理に工夫や配慮が必要です。

### 【記録】

受け付けた苦情の内容は、書面に記録しておく必要があります。人間の記憶には限界があり、書面に残しておくことでその点を補うことができます。そのため、事業所で記録のための様式を用意することが望まれます。記録の内容については主観や、誤りがないように申出人に確認してもらい、承諾を得る必要があります。

なお『指針』においては、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、立会いの要否について、書面に記録するように示されています。示されている項目以外にも、チェックが必要だと考えられるものは様式に追加する等、工夫することも大切です。なお、これ以後の苦情の対応経過についての記録は、苦情受付担当者が行います。苦情対応の記録は、統計や傾向を知ることのできる貴重な情報であり、事業所内のサービスの改善・向上や、苦情の

#### 【チェック：第三者委員が苦情を受け付けた場合】

施設を通さず、利用者や家族から第三者委員に直接苦情が届く場合があります。その場合、主訴をしっかりと受け止め、申出人の了解を得て苦情の内容を苦情解決責任者へ伝えます。申出人が報告に同意しない場合は、解決は困難だという旨を申出人に伝え、さらに匿名扱いでも報告できる方法を含めて、できるだけ苦情解決責任者への報告に同意するよう働きかけます。

その上で、苦情解決責任者への報告を拒む場合は、第三者委員自身が申出人に対する相談、話し合いをすすめ、苦情解決に向けた取り組みを行うことが大切です。

再発防止にも役立ちます。

また、苦情解決の過程の中で、「言った・言わない」などの食い違いが発生する場合も多々ありますので、苦情の受付から解決・改善に至るまでの経過や苦情申出人との話し合いの内容などを記録し整理しておくことが大切です。

なお、記録は申出人の個人情報に記載されているため、守秘義務を遵守し、取扱いに注意しなければなりません。

## 申出内容の確認・連絡

苦情内容の事実確認については、迅速に対応するために、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員が連携して対応する必要があります。

まず、苦情受付担当者は申出人が拒否しない限り、受け付けた苦情をすべて苦情解決責任者と第三者委員に報告します。これにより、組織として苦情に対応する姿勢が生まれ、かつ苦情の透明性・客観性を確保できます。

苦情解決責任者は、報告を受け、まず事実確認を行います。その際に必要に応じて、関係機関や第三者委員に協力を求めます。なお、事実確認は時間の経過とともに困難になっていきます。申出人に誠意を見せる意味でも迅速な対応が必要です。

## 話し合い・解決案の調整

申出人が、話し合いを希望している場合、苦情解決責任者は事実確認の結果を踏まえて、話し合いの場を設定します。

話し合いの際に留意する点としては、『説得の場』ではないということです。終始、事業所からの一方的な答弁だったりすると、一見申出人が納得したかのように見えても、ただ

単に言い返せないだけの場合もあります。やはり、お互いがじっくり話し合い、両方で納得できる解決策を見出していく必要があります。事業所からの一方的な答弁にならないように、第三者委員を交えた話し合いも有効な手段です。また話し合い後に、現場の職員や関係機関の意見を聞きながら、双方が歩み寄れる解決案を検討する必要があります。

## 改善策の提示

苦情解決責任者は、話し合いの結果を受けて改善策を提示します。原則、書面で作成し、内容を申出人に報告する必要があります。その際に複数の解決案を検討しておくことで苦情解決がスムーズになる可能性があります。

概ね1ヶ月以内に改善を約束した事項について苦情申出人へ報告し、内容に納得がいけない場合は、新潟県運営適正化委員会、県や市町村レベルの苦情解決機関等第、苦情解決の窓口を紹介します。

また、苦情解決の取り組み状況について第三者委員へ随時報告し、必要な助言を受けます。

## 解決結果の公表

苦情解決の結果の公表は、単に苦情解決結果を報告するだけでなく、事業所の苦情解決に対する姿勢を内外に伝える意味でも大きな役割を果たします。

公表の方法としては、事業所内では連絡帳への記載や掲示、説明会などが考えられますし、外部については事業報告書・広報誌・ホームページへの掲載等が考えられます。

ただし、事前に申出人から了承を得て、個人が特定されないようにプライバシーに十分配慮した上で、公表する必要があります。

「チエック」双方の主張が食い違っている場合の対応

証言が曖昧な場合や、目撃者がいない場合は、事実関係の確認が難しくなります。具体的には、『密室で、職員に叩かれた』『深夜になると、隣の部屋から騒音がする』『いつの間にか、怪我をしていた』といったケースです。

そのような場合、双方の主張が食い違う可能性が多くなります。状況を説明し、納得していただければよいのですが、納得されない場合は主張の言い合いになり、利用者との関係悪化や苦情の長期化が懸念されます。このような状況になると当事者間だけの解決は困難になります。

そのような場合、第三者委員の助言や立会いを求めたり、利用者に運営適正化委員会や市町村窓口といった機関を進める必要があります。第三者的な機関が介入することは面倒に捉えられがちですが、中立的な視点で両者の話を聴くことにより解決につながる場合もあります。

なお、苦情解決責任者として、絶対にしてはならないことがあります。それは、**事実確認をしていないにも関わらず、職員や他の利用者を擁護することです。**苦情解決責任者は職員や他の利用者を守る立場でもありません。しかし、擁護を行うのは事実確認を行った後です。そのプロセスを得ないで、「真面目な職員なので、やるはずがない」「あの利用者は大人しいので、他人に危害を加えるはずがない」といった答弁をしていては、申出人が納得するはずがありません。そのような対応をしてしまうと、苦情解決責任者への不信感だけでなく、苦情を言われた職員や利用者との関係も悪化してしまう可能性が高いです。苦情の申し出内容については、必ず事実確認をする必要があります。

## 【チェック:匿名での苦情の対応】

匿名での苦情の申し出も少なくありません。匿名で苦情を申し入れるということは、背景にはいろいろな事情が隠れている可能性があります。苦情の内容が深刻であればあるほど、利用者は実名を明かすことを避けたいとなりますし、事業所に対して不信感を持っている場合もあります。

このような場合においても、通常の苦情と同様に受け付け、申出人が拒否しない限り苦情解決責任者及び第三者委員に内容を伝えることとなります。ただし、先ほども述べましたが匿名での苦情は、背景にいろいろな事情が隠れている可能性があるため、その点を考慮した取り組みが必要になってきます。もちろん、事業所内で犯人探しのようなことは決して行ってはなりません。

しかし、現実として匿名での苦情に対する対応は、不調に終わることが多いです。基本的な事項が確認できない場合には、事実上取扱いが不可能となることもあります。それはやむを得ないものといえます。また、匿名が故に事業所に対する中傷の可能性もあります。そのため、できるだけ苦情を入れることによって申出人に不利益が及ばないことを説明し、実名での申し入れを促していく必要があります。また、例え匿名で苦情を申し入れても、内容によっては個人が特定されてしまう可能性があることも事前に伝えておく必要があります。

匿名でかつ申出人が特定できないものとして、以下のケースが考えられます。

### 1 電話相談の場合

電話で匿名の相談を受けた場合、話を十分に聞いた後に、できるだけ氏名・連絡先を教えてくださいとを依頼します。もちろん、プライバシーをしっかりと守ることを約束すると同時に、匿名では解決が難しいということを説明します。それでも、受付担当者が職員であるために氏名を明かさない場合があります。申出人が嫌がる場合には、解決に向けて引き続き連絡を取りたいので申出人から定期的に電話をもらえるよう依頼をする必要があります。

### 2 手紙・文書の場合

匿名の封書の場合は、相手に連絡をとることができません。このような場合には掲示板や広報誌などを活用して、手紙をくれた人から連絡をもらう働きかけが必要です。この場合、苦情であることは伏せ、他の職員や利用者にはわからないように配慮したうえで、申出人と連絡をとることが大切です。それでも、申出人から連絡がこない場合は、苦情解決責任者や第三者委員と相談のうえ、今後の対応策を検討し、場合によっては対応不可とします。なお、苦情の内容について、軽微なものであれば改善し、その結果を公表するという手段をとれますが、内容が重大で他の利用者や職員を巻き込んで事実確認が必要な場合は、慎重な判断が必要です。

### 3 FAX・Eメール・webへの書き込みの場合

FAXの場合も、送信先を不記載に設定したり、コンビニを利用する場合は申出人に連絡をとることができません。手紙同様の対応が必要となります。Eメールの場合は、返信をして連絡を促すことができますが、Web上での書き込みについては、申出人にコンタクトをとることは難しいと思われます。またWeb上での書き込みは不特定多数の方が閲覧可能なので、内容が事実無根の場合は、早急に削除依頼をするなどの対策が必要です。

# 運営適正化委員会

## 運営適正化委員会とは

運営適正化委員会は、社会福祉法第83条に基づき全国の都道府県社会福祉協議会に設置されていて、中立・公正な立場の福祉、法律、医療の専門家等で構成されています。

福祉サービスの苦情については、まずサービス利用者とサービス提供者との当事者間において解決が図られることが望めます。しかし、解決が不調に終わったり、そもそも苦情を言いにくい状況だという場合もあります。

そのような場合に、利用者等からの申出により、福祉サービスの苦情が適切に解決されるよう、必要な相談や事情調査、助言、あっせんなどを行うのが運営適正化委員会の役割です。また、不当な行為が行われているおそれがある場合は、都道府県知事に対し、通知を行う場合もあります。

なお、新潟県福祉サービス運営適正化委員会では、苦情の解決以外にも、事業所への苦情解決体制整備状況調査や出張講座、また苦情解決研修会等を実施しています。



【平成 23 年度苦情担当者研修会の様子】

東京都にあります、特別養護老人ホーム江戸川光照苑の苦情解決の取り組みについてご報告いただきました。利用者の笑顔を実現することを第1に、ISOの取得や苦情解決までの具体的なプロセスといった、現場の実例をご紹介いただきました。

### ○社会福祉法第83条（運営適正化委員会）

都道府県の区域内において、福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するとともに、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決するため、都道府県社会福祉協議会に、人格が高潔であって、社会福祉に関する識見を有し、かつ、社会福祉、法律又は医療に関し学識経験を有する者で構成される運営適正化委員会を置くものとする。

### ○社会福祉法第85条（運営適正化委員会の行う苦情の解決のための相談等）

- 1 運営適正化委員会は、福祉サービスに関する苦情について解決の申出があったときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、当該苦情に係る事情を調査するものとする。
- 2 運営適正化委員会は、前項の申出人及び当該申出人に対し福祉サービスを提供した者の同意を得て、苦情の解決のあっせんを行うことができる。

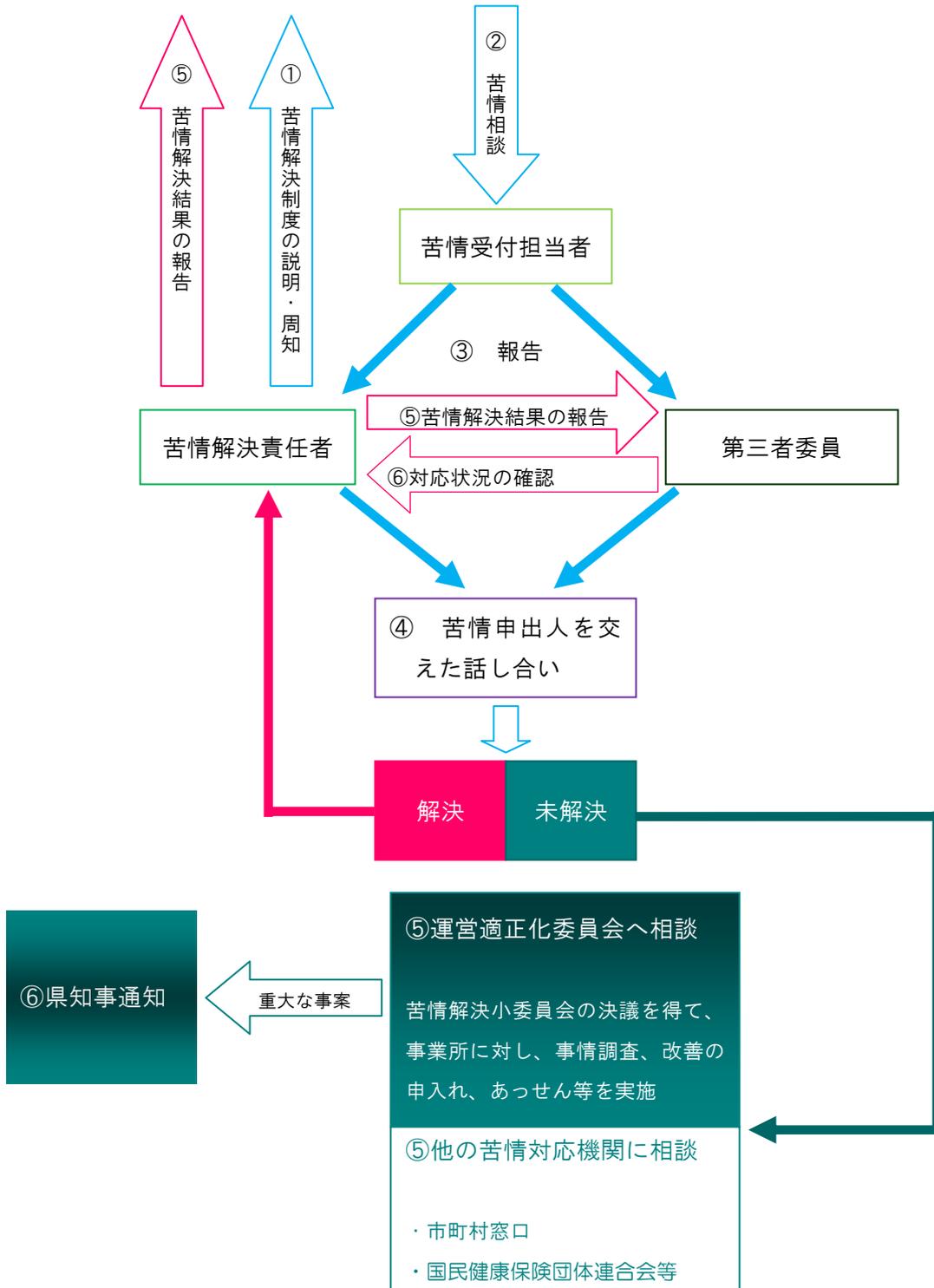
### ○社会福祉法第86条（運営適正化委員会から都道府県知事への通知）

運営適正化委員会は、苦情の解決に当たり、当該苦情に係る福祉サービスの利用者の処遇につき不当な行為が行われているおそれがあると認めるときは、都道府県知事に対し、速やかに、その旨を通知しなければならない。

# 福祉サービスに係る苦情解決までのフローチャート

## 苦情申立人

利用者本人・家族、利用状況について把握している者

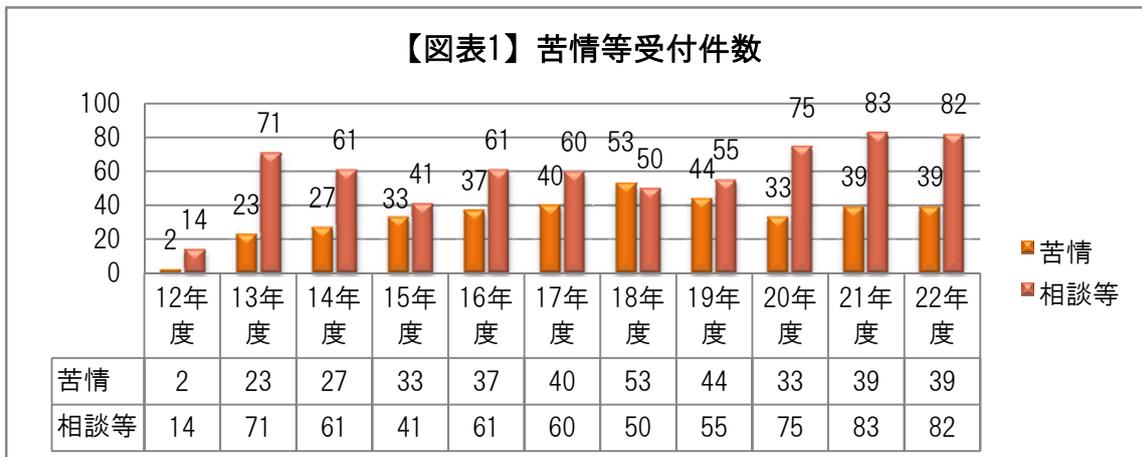


## 新潟県福祉サービス運営適正化委員会苦情の受付状況

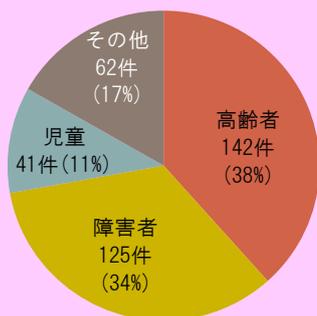
新潟県福祉サービス運営適正化委員会は、福祉サービス利用者の権利を擁護するとともに、福祉サービス提供事業者のサービスの質の向上を図ることを目的に、平成12年に設置されました。

当委員会が発足してから平成22年度までの11年間で受け付けた苦情相談件数は370件、一般相談件数は653件となっています（図表1参照）。うち、苦情相談では高齢者分野と障がい者分野に関する苦情が特に多くなっています（図表2）。苦情の内容として最も多いものは、『職員の接遇』に関する苦情で、特に『言葉づかい』や『相談しても話を聞いてくれない・対応してくれない』というものが多くを占めています。次いで『説明・情報提供』に関する苦情が多く『施設からの一方的な契約解除の申出』や『サービスの内容についての説明がない』という声が多く聞かれます。その他にも『緊急時の対応が遅い』『施設での活動がつまらない』『満足のいく食事が提供されていない』などの「サービスの質・量」に関する苦情も多くなっています（図表3）。

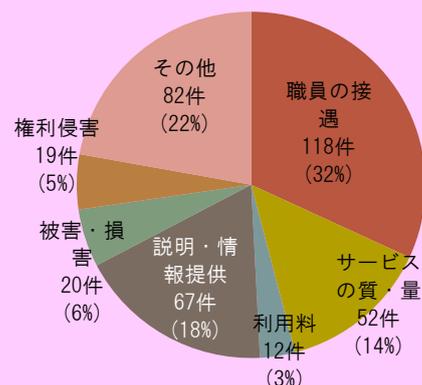
福祉サービス提供事業者におけるサービスの質の向上を図るためには、日ごろから利用者やその家族が意見、要望、苦情等を気軽に相談できる体制を整えるとともに、申出があった際には、第三者委員等へ助言を求めるなどして、申出人やその関係者が納得できるように懇切丁寧に対応することが求められます。



**【図表2】 分野別苦情受付件数（累計）**



**【図表3】 苦情の内容（累計）**



## チェック：新潟県福祉サービス運営適正化委員会から一言

新潟県福祉サービス運営適正化委員会に寄せられる苦情の原因を分析してみると、いくつかの傾向が見られます。苦情の内容については、職員の接遇であったり、説明・情報提供・権利侵害等様々ありますが、ほとんどのケースで共通して言えるのは対応・報告の遅れが苦情の原因となっていることです。

やはり、苦情や相談を受けた時点での早急な対応が重要です。対応が遅れたことによって、本人や申出人との関係が悪化したり、苦情が長期化しているケースが非常に多いです。

苦情を受けた職員が、きちんと苦情受付担当者に報告したか、苦情受付担当者は苦情の内容を正確に苦情解決責任者に伝えたか、苦情解決責任者は事実確認を行い責任者としての責務を果たしていたか等、苦情の解決のためには、組織内で報告・対応の一連の流れが構築されていなければなりません。

苦情の内容によっては、早急に事実確認を行い対応策をとったとしても解決できないものもあります。しかし、苦情の申出に対し、早急に動いたという事実は申出人に対し、誠意を尽くした対応ということになります。その場で解決できないことも、声を無視したり後回しにするのではなく、何かしらのアクションを起こすことが必要なのではないでしょうか。

苦情にはスピーディーかつ誠意をもって対応していただき、より良い福祉サービスの提供に努めていただければと思います。

### 【新潟県福祉サービス運営適正化委員会に寄せられる主な苦情】

#### 1 サービスの内容に関すること

- ① 施設が汚い。
- ② 施設が暑い（寒い）。
- ③ 食事に不満がある。
- ④ 食事の時間が制限されている。

#### 2 利用契約に関すること

- ① 説明もなく、利用料・食費が値上がりした。
- ② 説明もなく、サービスを受ける量が減った。
- ③ 説明もなく、一方的に解約を言い渡された。
- ④ 工賃が安い。

#### 3 職員の接遇・対応に関すること

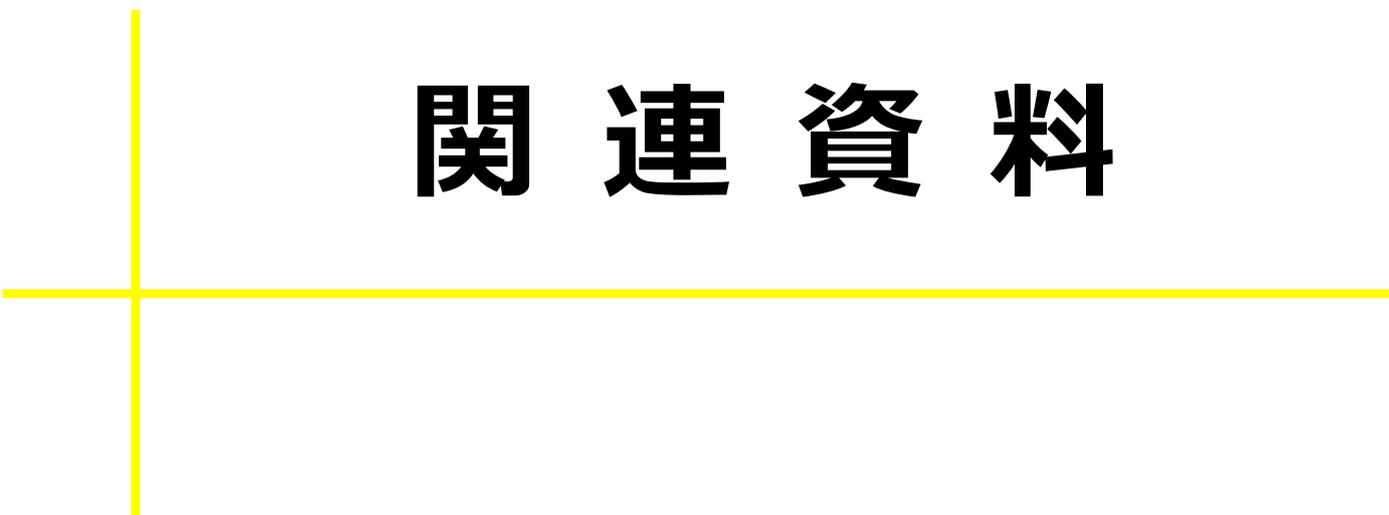
- ① 職員の言葉づかいが悪い。
- ② 職員があいさつをしない。
- ③ 職員が話を聞いてくれない。
- ④ 施設長・管理者が責務を果たしてくれない。

#### 4 事故・身体障害・虐待等

- ① 虐待を受けたが、施設が認めようとしなない。
- ② いつの間にか、身体に傷がある。
- ③ 職員からいじめにあっている。
- ④ 職員からセクハラを受けた。

#### 5 その他

- ① 職員が副業をしている。

A yellow crosshair graphic consisting of a vertical line on the left and a horizontal line extending to the right, intersecting at the top left of the page.

# 関連資料

障 第 4 5 2 号  
社 援 第 1 3 5 2 号  
老 発 第 5 1 4 号  
児 発 第 5 7 5 号  
平成 1 2 年 6 月 7 日

都道府県知事  
各 指定都市市長 殿  
中核市市長

厚生省大臣官房障害保健福祉部長  
厚生省社会・援護局長  
厚生省老人保健福祉局長  
厚生省児童家庭局長

### 社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について

社会福祉の増進のための社会福祉事業法等の一部を改正する等の法律（平成 1 2 年 6 月 7 日法律第 1 1 1 号）の施行に伴い、社会福祉法第 8 2 条の規定により、社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならないものとされます。

そこで、新たに導入される苦情解決の仕組みが円滑に機能するよう、福祉サービスを提供する経営者が自ら苦情解決に積極的に取り組む際の参考として、苦情解決の体制や手順等について別紙のとおり指針を作成しましたので、貴管内市町村（指定都市及び中核市除く）及び関係者に周知をお願いします。

なお、当該指針については、地方自治法（昭和 2 2 年法律第 6 7 号）第 2 4 5 条の 4 第 1 項の規定に基づく技術的助言として通知するものです。

また、社会福祉法第 6 5 条の規定により、厚生大臣が利用者等からの苦情への対応について必要とされる基準を定めることとされたこと等に伴う対応については、児童福祉法、身体障害者福祉法、知的障害者福祉法等に基づく各施設の最低基準の改正等を検討しているところであり、追って通知する予定です。

#### （別紙）

#### 社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針

（対象事業者）

社会福祉法第 2 条に規定する社会福祉事業を営業者とする。

また、上記以外の福祉サービスを提供する者等についても、本指針を参考として、苦情解決の仕組みを設けることが望まれる。

## 1 苦情解決の仕組みの目的

- 苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高めることや早急な虐待防止対策が講じられ、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援する。
- 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図る。

## 2 苦情解決体制

### (1) 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長、理事等を苦情解決責任者とする。

### (2) 苦情受付担当者

- サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、職員の中から苦情受付担当者を任命する。
- 苦情受付担当者は以下の職務を行う。
  - ア 利用者からの苦情の受付
  - イ 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
  - ウ 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

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。

- 設置形態
  - ア 事業者は、自らが経営するすべての事業所・施設の利用者が第三者委員を活用できる体制を整備する。
  - イ 苦情解決の実効性が確保され客観性が増すのであれば、複数事業所や複数法人が共同で設置することも可能である。
- 第三者委員の要件
  - ア 苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること。
  - イ 世間からの信頼性を有する者であること。

#### (例示)

評議員（理事は除く）、監事又は監査役、社会福祉士、民生委員・児童委員、大学教授、弁護士など

#### ○ 人数

第三者委員は、中立・公正性の確保のため、複数であることが望ましい。その際、即応性を確保するため個々に職務に当たることが原則であるが、委員相互の情報交換等連携が重要である。

#### ○ 選任方法

第三者委員は、経営者の責任において選任する。

(例示)

- ア 理事会が選考し、理事長が任命する。
- イ 選任の際には、評議員会への諮問や利用者等からの意見聴取を行う。

○ 職務

- ア 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取
- イ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- ウ 利用者からの苦情の直接受付
- エ 苦情申出人への助言
- オ 事業者への助言
- カ 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
- キ 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
- ク 日常的な状況把握と意見傾聴

○ 報酬

第三者委員への報酬は中立性の確保のため、実費弁償を除きできる限り無報酬とすることが望ましい。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。

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。

### 3 苦情解決の手順

#### (1) 利用者への周知

施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、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。

#### (2) 苦情の受付

- 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。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。
- 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。
  - ア 苦情の内容
  - イ 苦情申出人の希望等
  - ウ 第三者委員への報告の要否
  - エ 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
- ウ及びエが不要な場合は、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。

#### (3) 苦情受付の報告・確認

- 苦情受付担当者は、受け付けた苦情は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、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。

- 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。
- 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。

#### (4) 苦情解決に向けての話し合い

- 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。
- 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。
  - ア 第三者委員による苦情内容の確認
  - イ 第三者委員による解決案の調整、助言
  - ウ 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。

#### (5) 苦情解決の記録、報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これら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。

- ア 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をする。
- イ 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。
- ウ 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、一定期間経過後、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、個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報誌」等実績を掲載し、公表する。

## 社会福祉施設最低基準と苦情解決

### 児童福祉施設最低基準（昭和二十三年十二月二十九日厚生省令第六十三号）

（苦情への対応）

第十四条の3 児童福祉施設は、その行った援助に関する入所している者又はその保護者等からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

2 乳児院、児童養護施設、知的障害児施設、知的障害児通園施設、盲ろうあ児施設、肢体不自由児施設、重症心身障害児施設、情緒障害児短期治療施設及び児童自立支援施設は、前項の必要な措置として、苦情の公正な解決を図るために、苦情の解決に当たって当該児童福祉施設の職員以外の者を関与させなければならない。

3 児童福祉施設は、その行った援助に関し、当該措置又は助産の実施、母子保護の実施若しくは保育の実施に係る都道府県又は市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。

4 児童福祉施設は、社会福祉法第八十三条に規定する運営適正化委員会が行う同法第八十五条第一項の規定による調査にできる限り協力しなければならない。

### 児童福祉法に基づく指定知的障害児施設等の人員、設備及び運営に関する基準

（平成十八年九月二十九日厚生労働省令第百七十八号）

（苦情解決）

第四十八条 指定知的障害児施設は、その提供した指定施設支援に関する障害児若しくは当該障害児に係る施設給付決定保護者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

2 指定知的障害児施設は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。

3 指定知的障害児施設は、その提供した指定施設支援に関し、法第二十四条の十五第一項の規定により都道府県知事が行う報告若しくは帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは指定知的障害児施設の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び障害児若しくは当該障害児に係る施設給付決定保護者又はその家族からの苦情に関して都道府県知事が行う調査に協力するとともに、都道府県知事から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。

4 指定知的障害児施設は、都道府県知事からの求めがあった場合には、前三項の改善の内容を都道府県知事に報告しなければならない。

5 指定知的障害児施設は、社会福祉法第八十三条に規定する運営適正化委員会が同法第八十五条の規定により行う調査又はあっせんにできる限り協力しなければならない。

### **指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準**

**(平成十一年三月三十一日厚生省令第三十九号)**

(苦情処理)

第三十三条 指定介護老人福祉施設は、その提供した指定介護福祉施設サービスに関する入所者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

2 指定介護老人福祉施設は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。

3 指定介護老人福祉施設は、提供した指定介護福祉施設サービスに関し、法第二十三条の規定による市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、入所者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。

4 指定介護老人福祉施設は、市町村からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市町村に報告しなければならない。

5 指定介護老人福祉施設は、提供した指定介護福祉施設サービスに関する入所者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会（国民健康保険法（昭和三十二年法律第九十二号）第四十五条第五項に規定する国民健康保険団体連合会をいう。以下同じ。）が行う法第七十六条第一項第二号の規定による調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から同号の規定による指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。

6 指定介護老人福祉施設は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告しなければならない。

### **養護老人ホームの設備及び運営に関する基準（昭和四十一年七月一日厚生省令第十九号）**

(苦情への対応)

第二十七条 養護老人ホームは、その行った処遇に関する入所者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

2 養護老人ホームは、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。

3 養護老人ホームは、その行った処遇に関し、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。

4 養護老人ホームは、市町村からの求めがあつた場合には、前項の改善の内容を市町村に報告しなければならない。

5 養護老人ホームは、社会福祉法第八十三条に規定する運営適正化委員会が行う同法第八十五条第一項の規定による調査にできる限り協力しなければならない。

#### **軽費老人ホームの設備及び運営に関する基準（平成二十年五月九日厚生労働省令第百七号）**

（苦情への対応）

第三十一条 軽費老人ホームは、その提供したサービスに関する入所者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口の設置その他の必要な措置を講じなければならない。

- 2 軽費老人ホームは、前項の苦情を受け付けた場合は、当該苦情の内容等を記録しなければならない。
- 3 軽費老人ホームは、その提供したサービスに関し、都道府県（指定都市及び中核市を含む。以下同じ。）から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- 4 軽費老人ホームは、都道府県からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を都道府県に報告しなければならない。
- 5 軽費老人ホームは、社会福祉法第八十三条に規定する運営適正化委員会が行う同法第八十五条第一項の規定による調査にできる限り協力しなければならない。

#### **婦人保護施設の設備及び運営に関する最低基準（平成十四年三月二十七日厚生労働省令第四十九号）**

（苦情への対応）

第六条 婦人保護施設は、その行った処遇に関する入所者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等必要な措置を講じなければならない。

- 2 婦人保護施設は、その行った処遇に関し、売春防止法第三四条に規定する婦人相談所から指導又は助言を受けた場合には、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- 3 婦人保護施設は、社会福祉法第八十三条に規定する運営適正化委員会が行う同法第八十五条第一項の規定による調査にできる限り協力しなければならない。

#### **身体障害者社会参加支援施設の設備及び運営に関する基準（平成十五年三月十二日厚生労働省令第二十一号）**

（苦情解決）

第十条 身体障害者社会参加支援施設は、その行った支援に関する入所者等からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

- 2 身体障害者社会参加支援施設は、その行った支援に関し、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- 3 身体障害者社会参加支援施設は、社会福祉法(昭和二十六年法律第四十五号)第八十三条に規定する運営適正化委員会が同法第八十五条の規定により行う調査又はあっせんにできる限り協力しなければならない。

**救護施設、更生施設、授産施設及び宿所提供施設の設備及び運営に関する最低基準**

**(昭和四十一年七月一日厚生省令第十八号)**

(苦情への対応)

第六条の2 救護施設等は、その行った処遇に関する入所者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

2 救護施設等は、その行った処遇に関し、生活保護法第十九条第四項に規定する保護の実施機関から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。

3 救護施設等は、社会福祉法第八十三条に規定する運営適正化委員会が行う同法第八十五条第一項の規定による調査にできる限り協力しなければならない。

**障害者自立支援法に基づく指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準（平成十八年九月二十九日厚生労働省令第百七十一号）**

(苦情解決)

第三十九条 指定居宅介護事業者は、その提供した指定居宅介護に関する利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

2 指定居宅介護事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。

3 指定居宅介護事業者は、その提供した指定居宅介護に関し、法第十条第一項の規定により市町村が行う報告若しくは文書その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは指定居宅介護事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。

4 指定居宅介護事業者は、その提供した指定居宅介護に関し、法第十一条第二項の規定により都道府県知事が行う報告若しくは指定居宅介護の提供の記録、帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して都道府県知事が行う調査に協力するとともに、都道府県知事から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。

5 指定居宅介護事業者は、その提供した指定居宅介護に関し、法第四十八条第一項の規定により都道府県知事又は市町村長が行う報告若しくは帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは指定居宅介護事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して都道府県知事又は市町村長が行う調査に協力するとともに、都道府県知事又は市町村長から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。

6 指定居宅介護事業者は、都道府県知事、市町村又は市町村長から求めがあった場合には、第三項から前項までの改善の内容を都道府県知事、市町村又は市町村長に報告しなければならない。

7 指定居宅介護事業者は、社会福祉法第八十三条に規定する運営適正化委員会が同法第八十五条の規定により行う調査又はあっせんにできる限り協力しなければならない。

## 障害者自立支援法に基づく指定障害者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準

(平成十八年九月二十九日厚生労働省令第百七十二号)

(苦情解決)

第五十二条 指定障害者支援施設等は、その提供した施設障害福祉サービスに関する利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

- 2 指定障害者支援施設等は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。
- 3 指定障害者支援施設等は、その提供した施設障害福祉サービスに関し、法第十条第一項の規定により市町村が行う報告若しくは文書その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは指定障害者支援施設等の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- 4 指定障害者支援施設等は、その提供した施設障害福祉サービスに関し、法第十一条第二項の規定により都道府県知事が行う報告若しくは施設障害福祉サービスの提供の記録、帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して都道府県知事が行う調査に協力するとともに、都道府県知事から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- 5 指定障害者支援施設等は、その提供した施設障害福祉サービスに関し、法第四十八条第一項の規定により都道府県知事又は市町村長が行う報告若しくは帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは指定障害者支援施設等の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して都道府県知事又は市町村長が行う調査に協力するとともに、都道府県知事又は市町村長から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- 6 指定障害者支援施設等は、都道府県知事、市町村又は市町村長からの求めがあった場合には、第三項から前項までの改善の内容を都道府県知事、市町村又は市町村長に報告しなければならない。
- 7 指定障害者支援施設等は、社会福祉法第八十三条に規定する運営適正化委員会が同法第八十五条の規定により行う調査又はあっせんにできる限り協力しなければならない。

## 障害者自立支援法に基づく地域活動支援センターの設備及び運営に関する基準

(平成十八年九月二十九日厚生労働省令第百七十五号)

(苦情解決)

第十六条 地域活動支援センターは、その提供したサービスに関する利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

- 2 地域活動支援センターは、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。
- 3 地域活動支援センターは、その提供したサービスに関し、都道府県又は市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- 4 地域活動支援センターは、都道府県又は市町村からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を都道府県又は市町村に報告しなければならない。
- 5 地域活動支援センターは、社会福祉法（昭和二十六年法律第四十五号）第八十三条に規定する運営適正化委員会が同法第八十五条の規定により行う調査又はあっせんにできる限り協力しなければならない。

## 【モデル要綱】

### 〇〇〇〇〇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（例）

#### 第1 目的

この要綱は、社会福祉法第82条の規定に基づき、〇〇〇〇〇（施設名）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、提供者の信頼及び福祉サービスの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。なお苦情解決責任者は、苦情への対応結果についての責任を負う。

##### 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、理事長は、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（様式1）
- (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、△名以上とし、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（様式2）
- ③利用者からの苦情の直接受付
- ④苦情申出人への助言（様式3）
- ⑤事業者への助言（様式3）
- 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、社会福祉法第2条第△項第△号の規定により、〇〇〇〇〇〇（施設名）が提供する次の福祉サービスとする。

(1) \_\_\_\_\_事業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、当施設の職員等、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(様式4)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(様式5~6)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、〇〇〇〇〇(施設名)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、並びに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(様式7-1~7-2)を得るものとする。

### 第6 報酬

第三者委員への報酬は支給しないこととし、実費弁償については〇〇〇〇〇(施設名)旅費規程に基づき支給する。

### 第7 この実施要綱は、平成〇〇年〇〇月〇〇日から施行する。

【各種様式】

(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

### 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、苦情解決責任者への助言 (第三者委員→申出人、苦情解決責任者)

平成 年 月 日

(苦情申出人、苦情解決責任者)

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	平成 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			

平成 年 月 日

第 三 者 委 員

殿

〇〇〇〇〇 (施設名)

苦情解決責任者

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	平成 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				

平成 年 月 日

第 三 者 委 員

殿

〇〇〇〇〇 (施設名)

苦情解決責任者

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、  
下記のとおり改善 (改善を計画) いたしましたので報告します。

記

受付日	平成 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				

平成 年 月 日

苦情申出人 殿

〇〇〇〇〇 (施設名)

苦情解決責任者 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、  
下記のとおり改善 (改善を計画) いたしましたので報告します。

記

受付日	平成 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)

平成 年 月 日

苦情申出人 殿

〇〇〇〇〇 (施設名)

苦情解決責任者 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、当該情報提供の可否について、平成 年 月 日までにご回答（同意する・同意しないのいずれかの□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。

平成 年 月 日

〇〇〇〇〇 (施設名)

苦情解決責任者

殿

(苦情申出人)

住 所

氏 名

印

平成 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可否について、下記のとおり回答いたします。

記

1 情報提供の可否

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

--	--

新潟県福祉サービス運営適正化委員会  
 苦情解決小委員会委員名簿  
 (マニュアル監修者)

	氏名	所属・役職	選出区分
委員長	小泉一樹	新潟県弁護士会 弁護士	法律に関し学識経験を有する者(弁護士)
	川室優	(医)高田西城会 理事長	医療に関し学識経験を有する者(医師)
	堀口賢二	(医)魚野会 老人保健施設清流苑 支援相談員	// (精神保健福祉士)
苦情解決 小委員会 委員長	土橋敏孝	新潟青陵大学 キャリアディベロップメントセンター 教授	社会福祉に関し学識経験を有する者 (学問を教授する者)
	高橋是司	(社)新潟県社会福祉士会 副会長	// (社会福祉士)
	岡田史	(社)新潟県介護福祉士会 顧問	// (介護福祉士)

<参考文献>

- 「利用者の声をサービスの質の向上につなげるために～サービスの質の向上に向けた苦情解決事例等の活用方策に関する調査・研究委員会報告書～」  
平成15年3月 全国社会福祉協議会
- 苦情対応のしくみづくりのために～福祉サービスは利用者の声から～  
平成19年3月 東京都社会福祉協議会
- 苦情解決ハンドブック～利用者の声をサービス改善に結びつけるために～  
平成21年3月 かながわ福祉サービス運営適正化委員会
- 「福祉サービス事業者のための苦情解決ガイドブック」～より良いサービスは利用者の声から～  
平成21年3月 沖縄県福祉サービス運営適正化委員会

編集：発行  
 新潟県福祉サービス運営適正化委員会  
[TEL:025-281-5609](tel:025-281-5609)

