

苦情解決実施要綱

一般社団法人愛知県聴覚障害者協会における福祉サービス等に係る苦情への対応に関する実施要綱

第1 実施目的

一般社団法人愛知県聴覚障害者協会（以下「本会」という。）は、愛知県聴覚障害者協会福祉サービス等改善向上委員会を設置し、本会に対する利用者（その家族などを含む。以下同じ）からの苦情を密室化せず、社会性或客観性を確保するものとする。

また、一定のルールに沿った方法で解決（対応、改善などを含む。以下同じ。）を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や協会の信頼及び適正性の確保並びに本会の福祉サービス等の質の向上を図るものとする。

第2 実施体制

1 苦情解決責任者

苦情（意見、要望を含む。以下同じ。）への対応についての責任体制を明確にするために、本会理事長を苦情解決責任者とする。

苦情受付担当者から受け付けた苦情及びその改善状況等への助言及び本要綱第2の3に規定する福祉サービス等改善向上委員会（以下「委員」という）への諮問・報告をする。

2 苦情受付担当者

協会の福祉サービス等に係る苦情の申出をしやすい環境を整備するため、本会理事長は所長を苦情受付担当者に任命し、以下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
- (3) 苦情申出人と苦情解決に向けた話し合い
- (4) 受け付けた苦情及びその改善状況等を苦情解決責任者に報告・助言を求める

3 福祉サービス等改善向上委員会委員

苦情への対応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、理事会が第三者的な立場にある委員3名以内を選考し理事長が委嘱するものとする。

なお、委員は以下の業務を行なうものとする。

- (1) 苦情受付担当者からの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ち会い、助言

(7) 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

(8) 日常的な状況把握と意見傾聴

第3 実施方法

1 苦情の受付

(1) 苦情受付担当者は、来所、文書、電話などにより寄せられる利用者からの苦情を随時受け付けるものとする。

(2) 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、以下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、苦情申出人の希望等

②委員への報告の要否

③苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの委員の助言、立ち会いの要否

(3) 上記(2)の②及び③が不要な場合は苦情申出人と苦情受付担当者の話し合いによる解決を図るものとする。

2 苦情受付の報告、確認等

(1) 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に報告するものとする。

(2) 苦情解決責任者は、受け付けた苦情は原則としてすべて委員に諮問・報告するものとする。ただし、以下のような場合は、その限りでないものとする。

①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

②受け付けた苦情が、本会に関するものでないなどの理由で、所管する関係機関を紹介する場合

③その他、苦情の内容が第三者的な判断を必要としない軽微なもの、あるいは第三者的判断を求めるになじまないものと、苦情解決責任者が判断した場合

(3) 投書等の匿名の苦情については、必要に応じ苦情解決責任者に報告し、内容に応じた適切な対応を行なうものとする

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し、その際、苦情申出人及び苦情解決責任者は、必要に応じて委員の助言を求めることができるものとする。

(2) 委員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、以下によるものとする。

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

③ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

4 苦情解決の記録、報告

苦情の解決や改善を重ね、これらを実効あるものとするため、以下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、一定期間毎に苦情の解決・改善結果について委員に報告し、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、苦情申出人及び委員に対して、一定期間経過後報告する。

5 苦情の件数、処理結果等の公表

委員会は、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満足度・信頼性の向上等を図るため、申出のあった苦情の件数、内容、処理結果等について、プライバシーに配慮した適切な方法により公表するものとする。

6 利用者への周知

本会は、事業所内への掲示、ホームページ等により、本会の福祉サービス等の利用者に、苦情受付担当者・苦情解決責任者・委員の氏名など、苦情への対応の仕組みについて周知するものとする。

第4 この実施要綱は、令和3年11月21日から施行する。

(連絡先)

区 分	業 務	担当者氏名
苦情解決責任者	事業所全般にわたる苦情の解決に関する総括	理事長 中嶋 宇月
苦情受付担当者 連絡先	苦情の受付、利用者の意向等の確認、委員への報告	・ 法人事務所長 水野 樹里 TEL 052-221-8545 FAX 052-221-8154 メール a18154@sage.ocn.ne.jp
		・ あいち聴覚障害者センター長 園田 大昭 TEL 052-228-6660 FAX 052-221-8663 メール aichi.deaf.center@flute.ocn.ne.jp
		・ 聴覚障害者支援事業所 ほっとくる所長 加藤 ひとみ TEL 052-684-5177 FAX 052-682-1174 メール hottokuru@gmail.com
		・ 東三河聴覚障害者支援事業所 笑おう舎所長 竹重 友栄 TEL&FAX 0533-56-7733 メール waraouya2009@gmail.com
法人の連絡先等	住所 名古屋市中区三の丸1丁目 7番2号	TEL 052-221-8545 FAX 052-221-8154 メール a18154@sage.ocn.ne.jp