**ベスト プラクティスのテンプレート:**

**苦情処理プロセスとフォーム**

**テンプレート使用に関する指示:**

* **目的:** このテンプレートは、サバイバーがプログラムの苦情処理プロセスを進めるガイドとなります。
* **このテンプレートの使い方:** このテンプレートは、貴組織プログラムで使っている用語や言い回しなどに併せて言葉遣いを変えるなど、ニーズや業務に合わせて調整してお使いください。居住支援応募者に対してこのテンプレートを使用する前に、この指示ページは削除してください。またグレーの文字で記載されているメモもすべて削除してください。ハイライトされたテキストはすべて貴組織プログラムの情報に置き換えてください。

**テンプレートのはじめ**

*[エージェンシー レターヘッド]*

**苦情処理プロセス**

**苦情とは?**

* 複数の人が一緒に住むところでは、必ず対立、不平不満、懸念の生じる可能性があります。このような問題をまとめて「苦情」と呼びます。苦情は、一人対一人という状況で生じることも、家族内やスタッフとの間で生じることもあります。ポリシーや規則に関する苦情もあります。
* 苦情処理プロセスは、皆さんの不平不満や懸念を正式に報告していただくためのものです。皆さんの声を必要なところに届けるチャンスです。また、問題を解決する機会を与えてくれるものでもあります。

**皆さんにはどんな権利があるでしょうか？**

苦情処理プロセスを進める中で、皆さんには以下の権利が与えられています。

* 報告する苦情を真剣に受け止めてもらう権利。公正かつ迅速に回答してもらう権利
* すべての関連コミュニケーション (書面および口頭、電子メールを含む) におけるプライバシーが保護される権利。秘密が常に保持される権利
* 報告する苦情に関連するすべての記録 (書面および録音音声) の写しを入手する権利
* 以下について、アドボカシー グループなどの外部グループに支援を要請する権利
  + 公民権
  + テナントの権利
  + 居住支援および社会サービスにおける差別禁止
* 苦情処理プロセスに協力したというだけで、退去やサービス拒否の対象にはならないことを知る権利

**例外:**

* 書面による苦情は、グループでなく、必ず個人が提出するようにしてください。ただし、同一の懸念について、アドボケートたちとグループで話し合う分にはまったく問題ありません。
* 緊急を要する安全に関する懸念に効率よく対応するため、厳密に以下の手順に従わない場合もあります。

**苦情処理プロセス: プログラムの他のメンバー**

**ステップ 1:** 当事者と直接一対一で話してみてください。それでも問題が解決しない場合は、ステップ 2 に進んでください。



**ステップ 2:** 問題について、担当のアドボケートかプログラム マネージャーに話します。  
プログラム スタッフが「調停」をセットアップすることもあります。これはすべての当事者を集めて行うミーティングです。このミーティングには「第三者」(問題とかかわりのない人物) も出席します。この第三者は、両サイドが問題を解決するお手伝いをします。調停は、プログラム スタッフに苦情について話した後 3 営業日以内に、すべての当事者を集めてセットアップされます。それでも問題が解決しない場合は、ステップ 3 に進みます。



**ステップ 3:** 案件はエグゼクティブ ディレクターに送られ、レビューされます。  
エグゼクティブ ディレクターは、あなたと問題の解決方法について話し合うためミーティングをセットアップします。

**苦情処理プロセス: プログラム ポリシーまたはスタッフ**

**ステップ 1:** 懸念についてプログラム スタッフと話します。担当のアドボケートに関する懸念の場合は、その上司と話してください。



**ステップ 2:** スタッフ メンバーと上司があなたの懸念にお答えします。苦情を受けた後 3 営業日以内にお答えすることになっています。それでも問題が解決しない場合は、ステップ 3 に進みます。

**ステップ 3:** 苦情内容を書面でプログラム マネージャーまたはエグゼクティブ ディレクターに提出してください。苦情内容の口述書きとりもできます。「口述書きとり」とは、あなたが口頭で述べた内容を誰かに書きとってもらうことを意味します。5 営業日以内に回答があります。それでも問題が解決しない場合は、ステップ 4 に進みます。



**ステップ 4:** 苦情をもう一度提出できます。それでも問題が解決しない場合は、  
ステップ 5 に進みます。



**ステップ 5:** 不服申し立てをすることができます。不服申し立ては書面または口述書きとりで行う必要があります。



**ステップ 6:** 不服申し立ての後 10 営業日以内に、不服申し立てのミーティングが行われます。このミーティングには支援者一人に同席してもらうことができます。それでも問題が解決しない場合は、ステップ 7 に進みます。



**ステップ 7:** 外部グループから苦情解決のさらなる支援を受けることができます。

**苦情処理フォーム**

*回答を記入するか、口頭で延べてプログラム スタッフに書きとってもらいます。*

### 今日の日付: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

氏名:

あなたと安全に連絡がとれる手段\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

どのような苦情をお持ちですか？ある人物に対する苦情ですか、ルールやスタッフ メンバーに対する苦情ですか？

この苦情を提出するに至った出来事の発生日、または一連の出来事のタイムライン

この問題についてはじめての正式な苦情ですか？「いいえ」の場合、前回はどのようにして苦情を提出しましたか？どのような回答でしたか？

苦情について簡単に述べてください (別紙を添付する場合はその旨を明記してください):

私はプログラムの「苦情処理プロセス」の写しを受け取りました。私にはプロセスに関して不明な点をすべて質問する機会が与えられました。

苦情提出者の署名 日付

アドボケートまたはその他のスタッフの署名 日付

監督スタッフまたはディレクターの署名 日付

**プログラムからの回答:**

回答日:

当事者全員向けに、提出された苦情に対する回答をお書きください:

プログラム メンバーとのミーテイングのメモ

次のステップとアクションのタイムライン:

**最終アクションと回答:**

当事者全員向けに、最終回答および問題の解決方法を説明してください:

苦情提出者の署名 日付

アドボケートまたはその他のスタッフの署名 日付

監督スタッフまたはディレクターの署名 日付

重要な電話番号と連絡先情報

**エージェンシー**

* [エージェンシー] クライシス ライン / 1 日 24 時間対応ライン:
* 担当アドボケート
  + 氏名:
  + 電話番号:
  + 電子メール:
* レジデンシャル スパーバイザー
  + 氏名:
  + 電話番号:
  + 電子メール:
* レジデンシャル ディレクター
  + 氏名:
  + 電話番号:
  + 電子メール:
* エグゼクティブ ディレクター
  + 氏名:
  + 電話番号:
  + 電子メール:

**住居関連**

* メンテナンス
  + 電話番号:
  + 電子メール:
* 家主
  + 電話番号:
  + 電子メール:

**コミュニティ リソース**

緊急・救急の場合: 9-1-1

緊急・救急以外の場合:

[その他？]