

第1章 総則

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法第82条の規定に基づき、社会法人（以下「法人という。」）が設置する事業所において、事業所が行う福祉サービスの利用者（以下「利用者」という。）からの苦情に対し、利用者の権利を擁護する観点から、苦情を密室化せず、社会性、客観性を担保した適切な解決を図るため、必要な事項を定める。

(事業の対象範囲)

第2条 本規程において対象としている福祉サービスの範囲は、事業所が行う、社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業におけるサービス及びその他法人が行う福祉サービスとする。

第2章 苦情解決の体制

(苦情解決責任者)

第3条 事業所に苦情を解決するための責任者として、苦情解決責任者を置く。

2 苦情解決責任者は事業所の長または理事等とし、理事長が任命する。

(苦情受付担当者)

第4条 利用者が苦情を申し出やすい環境を整えるため、事業所は苦情受付担当者を置く。

2 苦情受付担当者は、当該事業所の職員の中から、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) 利用者の苦情の内容、意向等の確認と記録
- (3) 受け付けた苦情、その改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員会への報告

(第三者委員会)

第6条 事業所の苦情解決に社会性や客観性を担保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を図るために第三者委員会を置く。

(第三者委員の要件)

第7条 事業所における苦情解決が、社会性や客観性を担保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応が推進できるよう、第三者委員は、苦情解決が円滑かつ円満に図ることができる者であって、社会から信頼を有する者とする

2 法人の理事は、第三者委員になることはできない。

(定数・選任)

第8条 法人の事務所における第三者委員の定数は概ね3名とし、法人の理事会において選考し、理事長が任命する。

2 前項の第三者委員の選考に際しては、評議員会に諮問するものとする。

(任期)

第9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ときは、速やかに補充するものとし、補欠によって就任した第三者委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(報酬)

第10条 第三者委員の中立性を安保するため、実費弁償を除き、無報酬とする。

(第三者委員の職務)

第11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徴収
- (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) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち合い、助言
- (6) 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徴収
- (7) 毎月各事業所を定期的に訪問し日常的な利用者の状況把握と意見聴取

(守秘義務)

第12条 第三者委員は、職務上知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。

第3章 苦情解決の手順

(利用者への周知)

第13条 苦情解決責任者は利用者に対して、事業所における苦情解決責任者、苦情解決担当者、第三者委員の氏名、事業所における苦情解決の仕組み、外部苦情受付期間の連絡先等について、パンフレットの配付・掲示により苦情解決の手順を周知する。

(苦情の受付)

第14条 苦情の受付担当者は、利用者等から面接、投函された様式1 苦情相談申出書等により苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も利用者から直接苦情を受け付けることができる。

(苦情の記録)

第 15 条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容を様式 2 により苦情申出人に確認する。

- (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と要否
- (4) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者への助言、立ち合いの要否

2 前項において確認の結果、第 3 号及び第 4 号が不要な場合は、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。

(苦情受付の報告・確認)

第 16 条 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した場合は除くものとする。

2 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。

3 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容を受け付けた場合は、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様式 3 により通知する。

(苦情解決に向けての話し合い)

第 17 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もとめることができる。

2 第三者委員の立ち合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。

- (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

3 苦情解決責任者も第三者委員の立ち合いを要請することができる。

(苦情解決の記録・報告)

第 18 条 苦情解決や改善を重ねることにより、事業所におけるサービスの質の向上と運営の適正化を推進するとともに、この働きをさらに時効あるものにするために、次により記録と報告を積み重ねることとする。

- (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、一定期間ごとに苦情解決について第三者委員に報告し、必要な助言を受けけるものとする。
- (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、一定期間経過後、様式 4 により報告する。

(解決結果の報告)

第 19 条 利用者による福祉サービスの選択や事業所が行うサービスの質や信頼性の向上を図るために、個人情報に関するものを除き「事業報告書」及び事業所の「広報誌」に実績を掲載し、公表することとする。

附則 この規程は、平成18年10月1日から実施する。

(第1号様式)

苦情相談申出書

申し出年月日	年 月 日 ()
苦情申出人氏名	
苦情申出人住所	
連絡先 (電話番号)	
備 考	

(第2号様式)

苦情相談面接記録

整理番号 第 号

面 談 日	年 月 日 ()
苦情申出人氏名	
(苦情相談内容)	
備考	
担当	

(第3号様式)

苦情相談対応記録

整理番号 第 号

受付年月日	年 月 日 ()	担当者	
苦情申出人氏名		当該者との 関係	
苦情申出人住所			
連絡先 (電話番号)			
当該者氏名			
当該者住所			
連絡先 (電話番号)			
苦情内容			
対応経過			
結果			

(第4号様式)

年 月 日

苦情解決結果回答書

様

社会福祉法人恵友会

事業所名

苦情解決責任者名

⑩

年 月 日に受け付けました苦情相談について調査、検討した事項について、解決結果を次のとおり回答いたします。

苦情相談内容	
調査・検討結果	
担当者名	
電話・FAX	