

# 社会福祉法人 祉友会

## 福祉サービスに関する苦情解決規程

### (設 置)

第1条 この規程は、社会福祉法人祉友会(以下「法人」という。)の福祉サービスの苦情解決に関する必要な事項を定めるものとする。

### (目 的)

第2条 福祉サービスの提供に対する苦情への適切な対応を行うことにより、利用者の満足感の向上や利用者個人の権利擁護を図るとともに、利用者の福祉サービスの適正な利用を支援する。また、中立性や客観性を確保し、一定のルールに従った方法で解決を進めることにより、円滑、円満な解決の促進に資するものとする。

### (苦情解決責任者)

第3条 苦情解決の責任主体を明確にするため、理事長は施設長を苦情解決責任者に任命する。

2 苦情解決責任者は、苦情解決委員会を代表する。

### (苦情解決委員会)

第4条 苦情受付担当者が利用者またはその親族から福祉サービスについての苦情を受付けたときは、遅滞なく苦情解決責任者に報告し、苦情解決責任者は、ただちに苦情解決委員会を招集する。

2 苦情解決委員会は次のメンバーをもって構成する。

- (1) 苦情解決責任者
- (2) 苦情受付担当者
- (3) 法人の代表者(理事)

3 苦情解決委員会の議事は、構成メンバー全員の出席をもって開催する。

4 苦情解決委員会の意思決定は、苦情解決責任者が行うものとする。

5 苦情解決委員会による意思決定が必要なときは、随時苦情解決委員会を招集するものとする。

6 前項にもかかわらず、構成メンバーの一人以上から、理由を付して議案に対する議決を求められた場合には、構成メンバー全員の一致をもって決定する。

7 苦情解決責任者は、苦情解決委員会の協議や議事について、その経過の要領及びその結果を記録し、構成メンバー全員の署名を受けなければならない。

( 苦情解決委員会の業務 )

第 5 条 苦情解決委員会の業務は、次のとおりとする。

- (1) 法人としての苦情内容の共有
- (2) 苦情対策協議、苦情解決案の協議
- (3) 第三者委員への報告
- (4) 苦情申出者との話合い
- (5) 苦情解決案の作成
- (6) 第三者委員の意見聴取
- (7) 苦情解決法の決定
- (8) 必要に応じ、苦情申出者との話合いへの第三者委員の立会い要請
- (9) 解決法の利用者への通知
- (10) 再発予防法の提示と監督

( 苦情受付担当者 )

第 6 条 福祉サービス利用者の苦情申し出を受けるため、理事長は苦情受付担当者を任命する。

( 苦情受付担当者の職務 )

第 7 条 苦情受付担当者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 利用者からの苦情受付
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- (3) 苦情内容の苦情解決責任者への報告
- (4) 改善状況の苦情解決委員会への報告

( 第三者委員の設置 )

第 8 条 苦情解決に中立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。

- 2 第三者委員は 2 名とし、評議員及び監事のうちから理事会において選任し、理事長が委嘱する。

( 第三者委員の任期 )

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。

( 第三者委員の職務 )

第10条 第三者委員の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情解決委員会からの苦情内容の報告聴取
- (2) 前号についての苦情申出者への通知
- (3) 利用者からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出者への助言
- (5) 法人への助言
- (6) 苦情申出者と苦情解決委員会との話し合いへの立会いと助言
- (7) 苦情解決委員会からの苦情にかかる事案の改善状況等の報告聴取

( 第三者委員への報酬 )

第11条 第三者委員への報酬は、中立性の確保のため、実費弁償を除き無報酬とする。

( 利用者への周知 )

第12条 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。

( 苦情の受付 )

第13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。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

- 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者に確認する。
  - (1) 苦情内容
  - (2) 苦情申出者の要望等
  - (3) 第三者委員への報告の要否
  - (4) 苦情申出者と苦情解決委員会の話し合いの際の、第三者委員の助言と立会いの要否
- 3 前項第3号及び第4号が不要な場合は、苦情申出者と苦情解決委員会の話し合いによる解決を図る。

( 苦情の報告・確認 )

第14条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情は総て苦情解決委員会に報告する。

- 2 投書等匿名の苦情についても、苦情解決委員会に報告し、必要な対応を行う。
- 3 苦情解決委員会は、受け付けた苦情、報告を受けた苦情は総て、第三者委員に報告する。ただし、苦情申出者が第三者委員への報告について明確な拒否の意思表示をした場合を除く。

- 4 苦情解決委員会から報告を受けた第三者委員は、その内容を確認するとともに、苦情申出者に対し、報告を受けた旨を通知する。

( 苦情解決に向けての話合い )

第 1 5 条 苦情解決委員会は、できる限り、苦情申出者との話合いによる解決に努める。  
その際、苦情申出者、または苦情解決委員会は、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 第三者委員の立会いによる苦情申出者と苦情解決委員会の話合いの趣旨は、次のとおりとする。

- (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) 話合いの結果、改善事項等の書面での記録と確認

なお、苦情解決委員会も第三者委員の立会いを要請することができる。

( 苦情解決結果の記録・報告 )

第 1 6 条 苦情解決委員会は、福祉サービスの質を高め、運営の適正化を確保するために、苦情解決結果を記録し、苦情申出者及び第三者委員に報告する。

- (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、苦情解決結果について、一定期間ごとに第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- (3) 苦情解決責任者は、苦情申出者に改善を約束した事項について、苦情申出者及び第三者委員に対して、一定期間経過後報告する。

( 運営適正化委員会の斡旋 )

第 1 7 条 解決困難なケースについては、「運営適正化委員会」に斡旋を要請する。

( 解決結果の公表 )

第 1 8 条 利用者の福祉サービスの選択に資するため、また法人による福祉サービスの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。

第 1 9 条 本規程に定めるもの以外に必要な事項は理事長が別に定める。

付則 この規程は、平成 1 4 年 9 月 1 日から施行する。