

苦情解決処理に関する規程

社会福祉法人 滝上福祉会

苦情解決処理に関する規程

平成１８年１２月２１日 制 定

平成２６年 ３月２１日 一部改正

社会福祉法人滝上福祉会 苦情解決処理に関する規程

第1章 総 則

(目 的)

第1条 この規程は、社会福祉法人滝上福祉会（以下「法人」という。）が運営する施設の利用者等（以下「利用者」という。）からの苦情を適切に解決する仕組みについて必要な事項を定め、もって苦情を密室化せず、円滑・円満な解決の促進や法人の信頼や適正性の確保を図ることを目的とする。

第2章 苦情解決の体制

(苦情解決責任者)

第2条 苦情解決の責任者を明確にするため、理事長は施設長を苦情解決責任者（以下「解決責任者」という。）として任命する。

(苦情受付担当者)

第3条 利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、理事長は法人職員の中から各施設2名以上の苦情受付担当者（以下「受付担当者」という。）を任命する。

(受付担当者の職務)

第4条 受付担当者は、以下の職務を行う

- (1) 利用者からの苦情受付
- (2) 苦情の内容、利用者の意向等の確認と記録
- (3) 受け付けた苦情及びその改善状況等の解決責任者及び苦情解決第三者委員への報告

(苦情解決第三者委員)

第5条 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苦情解決第三者委員（以下「第三者委員」という。）を設置する。

(第三者委員数)

第6条 第三者委員は4名とし、内2名は社会福祉法人滝上福祉会監事を充てる。

(第三者委員の要件)

第7条 第三者委員の要件として、苦情解決を円滑・円満に図り、かつ、地域の信頼性を有する者とする。

(第三者委員の委嘱)

第8条 第三者委員は理事会が選考し、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年とし、再任を妨げない。ただし、任期の途中で交替する場合は、前任者の残任期間とする。

2 社会福祉法人滝上福祉会監事の第三者委員としての任期は、監事の任期とする。

(第三者委員の報酬及び費用弁償)

第10条 第三者委員の報酬及び費用弁償は、「社会福祉法人滝上福祉会 非常勤の理事、監事及び評議員の報酬、費用弁償に関する規程」の評議員の報酬及び費用弁償の支給に準ずるものとする。

(第三者委員の職務)

第11条 第三者委員は、以下の職務を行う

- (1) 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付けた旨の苦情申出人（以下「申出人」という。）への通知
- (3) 利用者からの苦情の直接受付
- (4) 申出人への助言
- (5) 法人への助言
- (6) 申出人と解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- (7) 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聴取

(解決責任者、受付担当者及び第三者委員の守秘義務)

第12条 解決責任者、受付担当者及び第三者委員は、任命・委嘱の期間中のみならず解任・解嘱後においても、職務上知り得た個人情報など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 施設内への掲示、パンフレットの配布等により、解決責任者は、利用者に対して、解決責任者、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14条 受付担当者は、利用者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 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、その内容について申出人に確認する。

- (1) 苦情の内容
- (2) 申出人の希望等
- (3) 第三者委員への報告の要否

(4) 申出人と解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否

- 3 申出人の意思等により、前項第3号及び第4号が不要な場合は、申出人と解決責任者の話し合いにより解決を図る。ただし、職員の利用者に対する不適切な行為があったなどの場合は、即時第三者委員への報告を行うものとする。

(苦情受付の報告・確認)

第15条 受付担当者は、受け付けた苦情はすべて解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、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。

- 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、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、申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(苦情解決に向けての話し合い)

第16条 解決責任者は申出人との話し合いによる解決に努める。その際、申出人又は解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

- 2 第三者委員の立ち合いによる申出人と解決責任者の話し合いは、下記により行う。

- (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

なお、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17条 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。

- (1) 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) 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
- (3) 解決責任者は、申出人に改善を約束した事項について、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。
- (4) 解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果などを、理事会、評議員会に報告する

(解決結果の公表)

第18条 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」等実績を掲載し公表する。

附 則

(施行期日等)

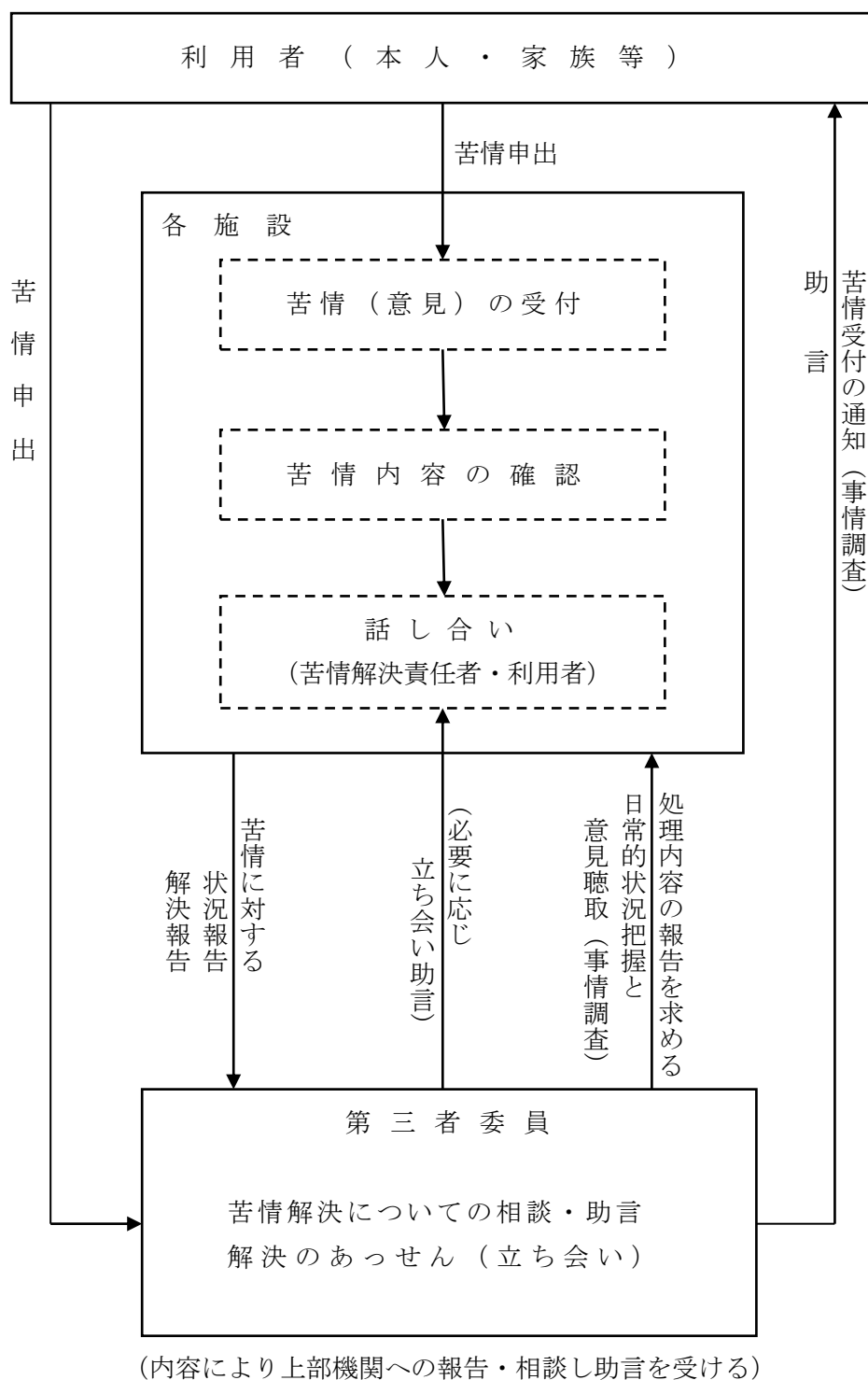
この規程は、公布の日から施行し、平成１９年１月１日から適用する。

附 則

(施行期日等)

この規程は、公布の日から施行し、平成２６年４月１日から適用する。

社会福祉法人滝上福祉会における苦情解決の仕組みの概要図



〔書式①〕

【秘】
苦情受付書

(苦情受付担当者)

[illegible]

〔書式①表〕

〔書式②〕

(第三者委員→苦情申出人)

苦 情 受 付 報 告 書

平成 年 月 日

苦 情 申 出 人 様

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. ）についての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			

〔書式③〕

(苦情解決責任者→第三者委員、苦情解決申出人)

苦 情 解 決 結 果 報 告 書

平成 年 月 日

第三者委員（苦情申出人） 様

苦 情 解 決 責 任 者 名 印

平成 年 月 日付けの苦情（受付No. ）については、下記のとおり解決いたしましたので、報告いたします。

記

苦情内容	
解決結果	