

# 苦情解決に関する規程

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法第82条に基づき、(施設名) (以下「本会」という。)が実施する社会福祉事業等について、利用者からの苦情を利用者の立場に立って、適正かつ迅速に解決することにより、本会が実施する福祉サービスに対する利用者の満足感を高め、利用者個人の権利を擁護し、福祉サービスを適切に利用することができるよう支援を行うとともに、本会が実施する諸事業の信頼や適正化を確保することを目的とする。

(苦情解決の体制)

第2条 本会理事長(以下「理事長」という)は、苦情解決を図るため次の体制を整える。

1 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者を置き、理事長が任命する。

2 苦情受付担当者

利用者が苦情を申し出やすい環境を整えるため、苦情受付担当者を置き、職員の中から理事長が任命し、次の職務を行う。

(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)受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

3 第三者委員

(1)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、2名以上の第三者委員を設置する。

(2)第三者委員は理事会で選考し理事長が委嘱する。

(3)第三者委員の職務は次のとおりとする。

①苦情受付担当者から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聴取

(4)第三者委員への報酬

第三者委員への報酬は別に定める「苦情解決に伴う第三者委員の報酬並びに旅費規程」に基づき支払うものとする。

(苦情解決の手順)

第3条 苦情解決の手順は、次のとおりとする。

1 利用者への周知

利用者への周知は、ホームページへの掲載、各施設・事業所内の掲示板への掲示、各施設・事業所の機関紙等により、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。

2 苦情の受付

(1)苦情受付担当者は、苦情受付書により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、利用者からの苦情の受付に際し、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の助言、立会いの要否  
(3)前項3及び4が必要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いにより解決を図る。

### 3 苦情受付の報告・確認

- (1)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。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をした場合を除く。
- (2)投書など匿名の苦情についても、第三者委員に報告をし、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の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情受付報告書により苦情申出人に対し報告を受けた旨を通知する。

### 4 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。その際、苦情申出又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者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第三者による解決案の調整、助言
  - ③話し合いの結果や改善事項などの書面での記録と確認

### 5 苦情解決結果の記録・報告

- (1)苦情受付担当者は、苦情受け付けから改善までの経過と結果について話し合い結果記録書により記録する。
- (2)苦情解決責任者は、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、必要な指導助言を受ける。
- (3)苦情受付担当者は、苦情申出人に改善を約束した事項に対して、苦情申出人、苦情解決責任者及び第三者委員に対して一定期間経過後、改善結果報告書により報告する。

### 6 解決結果の公表

本会が実施する事業及び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、各施設・事業の事業報告書や機関紙等の実績を掲載し公表する。

(関係機関等への紹介)

第4条 苦情解決責任者及び第三者委員は、本会において解決することができない若しくは解決することが適当でないと認められる苦情については関係機関等においても申し立てをすることができる。

(疑義の決定)

第5条 この規程に定めのない事項、又はこの規程に関し疑義が生じた場合には、必要に応じて苦情解決責任者及び第三者委員と協議のうえ理事長が別に定める。

この規程は、令和 年 月 日から施行する。