

社会福祉法人日置福社会苦情解決規程

(目 的)

第1条 この規程は、社会福祉法第82条の規定並びに知的障害者援護施設の設備及び運営に関する基準第7条の2の規定に基づき、施設が行った処遇に関する利用者及びその保護者、代理人又は成年後見人（以下「利用者等」という。）からの苦情への迅速かつ適切な対応及び円満な解決を促進するための手続等を定め、もって利用者等の信頼の確保を図るため必要な事項を定めるものとする。

(苦情解決体制)

第2条 当法人に、利用者及び保護者等（以下「利用者等」という。）からの苦情の解決にあたるための苦情解決責任者をおくものとし、施設長がこれに当たるものとする。

2 利用者等からの苦情については、申出をしやすくするように配慮するとともに、職員の中からその苦情申出を受付ける苦情受付担当者をおくものとする。

3 第1項の苦情解決責任者の他、苦情解決に社会性及び客観性を確保し、利用者の立場及びその特性を配慮した適切な対応を推進するため第三者委員を複数おくものとし、その選任にあたっては次の各号によるものとする。

(1) 苦情の円滑かつ円満な解決を図る力量があり、人格識見ともに優れた者

(2) 性温厚篤実にして社会的に信頼されている者

4 前項の規定により第三者委員を選任する場合、理事長はその候補者を理事会に諮り、理事会の承認を経て理事長が任命する。

5 前項の規定により任命された第三者委員の任期は2年とする。ただし、途中で任命替えした第三者委員の任期は、前任者の残任期間とする。

6 第三者委員は再任することができる

(職 務)

第3条 苦情受付担当者の職務は、次の各号に掲げる事項とする。

(1) 利用者等からの苦情の受付

(2) 苦情内容及び利用者等の意向等の確認並びに記録

(3) 受付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者並びに第三者委員への報告

(4) その他必要な事項

2 第三者委員の職務は、次の各号に掲げる事項とする。

(1) 苦情受付担当者からの受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) 利用者等からの苦情の直接受付

(4) 苦情申出人への助言

(5) 当法人施設への助言

(6) 苦情申出人及び苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い並びに助言

- (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) 日常的な状況把握及び意見傾聴
- (9) その他必要な事項

(実費弁償)

第4条 第三者委員が職務に従事した場合には、そのために要した経費につき実費弁償を行う。
この場合、理事等に対する旅費支給等の例によるものとする。

(苦情申出受付等)

第5条 苦情解決責任者は、利用者等に苦情がある場合を想定し、施設においては苦情解決制度が整っている旨、予め若しくは機会あるごとに周知を図るものとする。

- 2 前項の周知を図る場合においては、施設内掲示、パンフレット配布等による確実に伝達できる方法をとるものとし、少なくとも苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員等の氏名、連絡先並びに苦情解決の仕組み等について記載をするものとする。

第6条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情申出があった場合にはこれを随時受け付けるものとする。

- 2 前項の手続きによるほか、第三者委員が直接苦情申出を受け付けることができる。この場合第三者委員は、苦情受付書（様式1）に記録するとともに、その写しを苦情解決責任者へ送付するものとする。

第7条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情申出を受け付ける場合、次の各号に規定する事項を苦情受付書（様式1）に記録し、その内容について苦情申出人に確認するものとする。

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

- 2 苦情申出人が前項第3号及び第4号の規定による拒否をした場合、苦情解決責任者が苦情申出人との話し合いによる解決を図るものとする。

第8条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情は苦情受付書（様式1）の写しを添え、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、苦情申出人から前条第1項第3号による明確な拒否の意思表示があった場合は、第三者委員への報告は行わないものとする。

- 2 苦情受付担当者は、匿名の電話又は投書等による苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行うものとする。

第9条 第三者委員は、苦情受付担当者から前条による報告を受けた場合は、その内容を確認するとともに、苦情申出人に対して様式2により報告を受けた旨を通知するものとする。

(苦情解決話し合い等)

第10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誠意をもって取り組むものとする。第7条第2項に規定する場合もまた同様とする。

2 苦情申出人又は苦情解決責任者は、前項による話し合いの際、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

第11条 第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いは、次の各号により行うものとする。

(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) 話し合いの結果及び改善事項等の書面での記録並びに確認

2 第7条第1項第4号の規定による第三者委員の立ち会いについて、苦情申出人の承諾を得た場合には、苦情解決責任者は第三者委員に対して、話し合いへの立ち会いを要請することができる。

第12条 前2条による苦情解決にあたっては、第6条による苦情申出を受付けた日から2ヶ月以内には解決するよう努めるものとする。

2 前項に規定する期間を過ぎてもなお苦情解決の合意にいたらない場合において、利用者等は鹿児島県運営適正化委員会へ苦情申し立てを行うことができる。

(苦情解決の記録及び報告)

第13条 苦情解決及び改善事項に関わる記録及び報告はこれを積み重ね、今後のサービスの質の向上及び施設運営の適正化の確保に資するものとする。

2 前項の規定による記録及び報告は、次の各号によるものとする。

(1) 苦情受付担当者は、苦情受付から解決及び改善までの経過並びに結果について書面に記録するものとする。

(2) 苦情解決責任者は、一定期間ごと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) 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て、一定期間経過後報告する。

(苦情解決結果の公表)

第14条 利用者等によるサービスの選択並びに当法人施設によるサービスの質及び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及び広報誌等にその実績を掲載し、公表するものとする。

(補 則)

第15条 この規程に定めるもののほか、必要な事項については理事長が別に定めるものとする。

附 則

この規程は、平成13年4月1日から施行する。