

社会福祉法人德育福祉会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、社会福祉法人德育福祉会が提供する福祉サービスへの苦情を適切に解決するため必要な事項を定めることにより、福祉サービスに対する利用者の満足度を高め、利用者個人の権利の擁護とサービス提供者としての信頼及び適正性の確保を図ることを目的とする。

(苦情解決責任者)

第2条 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く。

2 苦情解決責任者は、施設長とし、理事長が任命する。

(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、苦情受付担当者を置く。

2 苦情受付担当者は、職員の中から施設長が指名し、理事長が任命する。

3 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) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録

(3) 受け付けた苦情等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員)

第4条 苦情解決に社会性や客觀性を確保し、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、第三者委員を置く。

2 第三者委員の要件は、次のとおりとする。

(1) 苦情解決を円滑・円満に図ることができる者

(2) 世間からの信頼性を有する者

3 第三者委員の定員は、2名とする。

4 第三者委員は、理事会において選任し、理事長が委嘱する。その際、就任承諾書を徵取し、委嘱状を交付するものとする。

(第三者委員の任期)

第5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 第三者委員の欠員により補充された委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(第三者委員の職務)

第6条 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の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) 本事業所への助言
- (6) 苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いへの立会いと助言
- (7) 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聴取
- (8) 日常的な状況把握と意見傾聴

(第三者委員への報酬)

第7条 第三者委員への報酬は、「社会福祉法人徳育福祉会 役員等報酬規程」第7条1項の苦情対応第三者委員業務に定める額を法人本部より支払うものとする。

(利用者への周知)

第8条 苦情解決責任者は、本事業所内への掲示、パンフレットの配布、ホームページ上の掲載等により、利用者に対して苦情解決責任者、苦情解決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9条 苦情の受付は、苦情受付担当者が隨時受け付ける。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 苦情の受付に際しては、苦情受付担当者が、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出者へ確認する。
 - (1) 苦情内容
 - (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と立ち会いの要否
- 3 前項第3号及び第4号が不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いにより解決を図る。

(苦情の報告・確認)

第10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。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の報告を受けた場合は、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通知する。

(苦情解決に向けての話し合い)

第11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求めることができる。

- 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

なお、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12条 苦情解決責任者又は苦情受付担当者は、次に掲げる記録と報告を行う。

- (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をする。
- (2) 苦情解決責任者は、一定期間ごとに苦情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、一定期間経過後に報告する。

(解決結果の公表)

第13条 苦情解決責任者は、苦情申出人と苦情内容に係る個人情報に関するものを除き、申し出のあった苦情について解決結果を事業報告書やホームページ等に掲載し、公表する。

(守秘義務)

第14条 苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員、その他苦情に係る事柄に関係した者は、苦情申出人の氏名をはじめ、知りえた個人情報等を他に漏らしてはならない。

(附則)

この規程は、平成31年4月1日から施行する。