

# 苦情解決に関する規程

社会福祉法人ともえ会

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人ともえ会（以下「法人」という。）が経営する施設が提供する福祉サービスに係る苦情解決について、適切な対応を図り、もって施設利用者及び家族の信頼に応えるとともに、福祉サービスの向上に努めることを目的とする。

(苦情解決責任者及び苦情受付担当者の設置)

第2条 福祉サービスに対する苦情の解決を図るため、福祉サービスを提供するそれぞれの施設に苦情解決責任者及び苦情受付担当者を置く。

2 苦情解決責任者は、それぞれの施設長又は事業所長とし、理事長が任命する。

3 苦情受付担当者は、それぞれの施設長又は事業所長が職員の中から指名する。

(苦情受付担当者の業務)

第3条 苦情受付担当者は、次の業務を行う。

(1) 利用者等からの苦情の受付

(2) 苦情の内容、利用者の意向の確認及び記録

(3) 受け付けた苦情及び苦情の改善状況等について、苦情解決責任者並びに第三者委員への報告

(第三者委員)

第4条 苦情解決にあたり、社会性や客観性を確保するとともに、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を図るため、公平・中立な立場にある第三者委員を置く。

2 第三者委員の人数は、2名とする。

3 第三者委員は、理事会において選考し、理事長が委嘱する。

4 第三者委員は、次に掲げる業務を行う。

(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) 苦情申出人に対する助言

(5) 苦情申出人及び苦情解決責任者との話し合いにおける立会い及び助言

(6) 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

(7) 施設の日常的な活動状況の把握及び利用者からの意見聴取

(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、委員が欠けた場合における後任の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

2 第三者委員は、再任することができる。

(利用者への周知)

第6条 苦情解決責任者は、利用者等に対し福祉サービスに係る苦情解決の仕組みにつ

いて周知を図るものとする。

(苦情の受付等)

第7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ものとする。なお、第三者委員も利用者等から直接苦情を受け付けることができるものとする。

2 苦情受付担当者は、利用者から苦情の申出があったときは、次に掲げる事項を聴取して苦情受付書（別紙様式1）に記録するとともに、その内容を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) 第三者委員に対する報告の希望の有無

(4) 苦情申出人及び苦情解決責任者の話し合いにおける第三者委員の助言及び立会の希望の有無

(苦情受付の報告等)

第8条 苦情受付担当者は、前条の規定により受け付けた苦情の内容を苦情解決責任者及び第三者委員（前条第2項第3号に規定する報告の希望があった場合に限る。）に報告するものとする。

2 苦情受付担当者は、投書等により匿名による苦情が寄せられた場合においても、苦情解決責任者及び第三者委員に報告するものとする。

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ときは、内容を確認するとともに、苦情申出人に対してその旨を苦情受付通知書（別紙様式2）により通知するものとする。

4 第三者委員は、苦情申出人から直接苦情を受け付けたときは、その苦情の内容を苦情解決責任者に報告するものとする。

(話し合い)

第9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ものとする。

その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要により第三者委員の助言を求めることができる。

2 第三者委員は、第7条第2項第3号及び第4号に規定する場合を除き、苦情申出人又は苦情解決責任者の要請に基づき、その話し合いに立ち会うものとする。この場合、第三者委員は、苦情内容の確認並びに解決策の調整及び助言を行うものとする。

3 苦情受付担当者は、苦情申出人及び苦情解決責任者の話し合いに同席するとともに、苦情受付書にその経過及び結果を記録し、出席者の確認を受けるものとする。

(記録等)

第10条 苦情受付担当者は、当該事案の経過及び結果を苦情受付書に記録するものとする。

2 苦情解決責任者は、一定期間ごとに事案の経過及び結果を取りまとめ、第三者委員に報告するものとする。

3 苦情解決責任者は、苦情解決にあたり苦情申出人に改善を約束した事項等があるときは、苦情申出人及び第三者委員に対し、改善結果報告書（別紙様式3）によりその結果を報告するものとする。

(結果の公表)

第11条 苦情解決責任者は、苦情申出人の個人情報に関するものを除き、申し出のあった苦情の解決結果について、各施設の掲示板等への掲示、各施設のホームページへの掲載、又は法人が発行する広報紙等に掲載し、苦情に関する結果を公表するものとする。

(守秘義務)

第12条 苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員、その他苦情解決事務に係る者は、苦情申出人の氏名、苦情相談の内容その他苦情相談により知り得た情報を他に漏らしてはならない。

(補則)

第13条 この規程に定めるほか、必要な事項は理事長が別に定める。

(変更)

第14条 この規程を変更しようとするときは、理事会が決定する。

附則 この規程は、平成16年4月1日から施行する。

附則 この変更規程は、平成28年4月1日から施行する。

様式 1

苦情受付書

施設名：

受付日	平成 年 月 日 ( 曜日)	時 分	受付者	
苦情発生時期	平成 年 月 日			
苦情発生場所				
申出人	フリガナ		住所	
	氏 名		電話番号	
	利用者との関係	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 配偶者 <input type="checkbox"/> 親 <input type="checkbox"/> 子 <input type="checkbox"/> その他 ( )		
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、住所、電話番号等をこの欄に記入				
苦情の内容	苦情の分類	<input type="checkbox"/> サービスの内容に関わる事項 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好・選択に関わる事項 <input type="checkbox"/> 施設設備に関わる事項 <input type="checkbox"/> 制度、施策、法令に関わる事項 <input type="checkbox"/> その他 ( )		
備考				
申出人への確認	第三者委員への報告の要否 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否 確認欄 [ ]			
	話し合いへの第三者委員の助言、立会の要否 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否 確認欄 [ ]			

相談記録

処理経過

結果

## 苦情受付通知書

平成 年 月 日

(苦情申出人) 様

苦情解決第三者委員 印

苦情解決第三者委員 印

苦情受付担当者から、次のとおり苦情受付についての報告がありましたことを通知します。

苦情の申出日	平成 年 月 日	苦情申出人氏名	
苦情の発生時期		利用者との関係	・本人 ・親 ・子 ・その他 ( )
苦情の発生場所			
苦 情 の 内 容			

様式3

## 改善結果報告書

(苦情申出人)  
(第三者委員) 様

苦情解決責任者

印

平成 年 月 日に受け付けました苦情につきましては、次のとおり改善しましたので、報告いたします。

苦 情 内 容
改 善 結 果