

# 苦情解決規程

社会福祉法人 報徳福社会

さつき保育園

第1条(目的).....	3
第2条(苦情解決責任者及び苦情受付担当者の設置).....	3
第3条(苦情受付担当者の業務).....	3
第4条(第三者委員の指名).....	3
第5条(委員の任期).....	3
第6条(利用者への周知).....	3
第7条(苦情の受付等).....	3
第8条(苦情受付の報告等).....	4
第9条(話し合い).....	4
第10条(記録等).....	4
第11条(記録等).....	4
第12条(公表).....	4
第13条(守秘義務).....	4
第14条(補則).....	4

# 苦情解決規程

## (目的)

第1条 この規程は、社会福祉法第82条の規定に基づき、社会福祉法人報徳福祉会(以下「法人」という。)が運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、施設利用者及び保護者の信頼に応えると共に、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、施設長とし、理事長が任命する。
3. 苦情受付担当者は、施設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

## (第三者委員の指名)

第4条 苦情解決にあたり、社会性や客観性を確保すると共に、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、再任する事が出来る。

## (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事が出来るものとする。

2. 苦情受付担当者は、利用者から苦情の申出があった時は、次に掲げる事項を聴取して、「意見・要望等の受付書」に記録すると共に、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時は、内容を確認すると共に、苦情申出人に対してその旨を「意見・要望等の受付報告書」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時は、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事が出来る。
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共に、「意見・要望等の受付書」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「意見・要望等の受付書」に記録するものとする。
2. 苦情解決責任者は、一定期間毎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時は、苦情申出人及び第三者委員に対し、「意見・要望等の相談解決結果報告書」により、その結果を報告するものとする。

- 第11条 理事長は、社会福祉法第83条及び第85条に規定する運営適正化委員会が行う苦情処理のための事情調査に協力すると共に、必要に応じて苦情解決のための助言・斡旋を受けるものとする。

(公表)

- 第12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、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13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14条 この規定に定める外、必要な事項は理事長が別に定める。

## 附 則

本規則は、令和2年12月1日から施行する。