

社会福祉法人誠友会 苦情解決に関する規程

第1章 総 則

(目 的)

第1条 この規程は、社会福祉法人誠友会（以下「法人」という。）が実施する福祉サービス事業（以下「サービス」という。）における利用者等の苦情について、社会福祉法第82条の定めるところにより、適切な解決を行うことを目的とする。

(定義)

第2条 この規程において、「利用者等」とは、サービスを利用する本人、家族及びその関係者とする。
2 前項における利用者等を苦情申出人とし、これから委任を受けた苦情申出代理人を含むものとする。

第2章 苦情解決体制

(苦情処理委員会の設置)

第3条 苦情処理が適正かつ円滑に行なわれるために、苦情処理委員会を設置する。

(苦情処理委員会の構成)

第4条 苦情処理委員会の構成は次のとおりとする。

- (1) 各サービス毎に設置する苦情処理責任者
- (2) 各サービス毎に設置する苦情受付担当者
- (3) 第三者委員

(苦情処理責任者及び苦情解決責任者)

第5条 苦情解決の責任主体を明確にするため、サービス毎に苦情処理責任者を設置する。

- 2 苦情処理責任者の統轄を行うものを、苦情解決責任者とする。
- 3 苦情解決責任者は、各施設の長があたるものとする。

(苦情処理責任者の職務)

第6条 苦情処理責任者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情申出内容の原因、解決方策の検討
- (2) 苦情解決のための苦情申出人との話し合い
- (3) 第9条に定める第三者委員への苦情解決結果の報告
- (4) 苦情原因の改善状況についての苦情申出人及び第三者委員への報告

(苦情受付担当者)

第7条 利用者等が苦情申入しやすいよう、苦情受付担当者を設置する。

2 苦情受付担当者は、サービス毎に設置し、苦情解決責任者が任命する。

（苦情受付担当者の職務）

第8条 苦情受付担当者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 利用者等からの苦情受付
- (2) 苦情内容、利用者等の意向等の確認と記録
- (3) 苦情内容の苦情処理責任者及び第三者委員への報告
- (4) 苦情改善状況の苦情解決責任者への報告

（第三者委員）

第9条 苦情解決における社会性や客観性を確保し、苦情申出人に対する適切な対応を推進するために、第三者委員を設置する。

- 2 第三者委員は、社会的に信頼を有し円満・円滑な解決を図れる者とする。
- 3 第三者委員は、理事長が任命し、若干名とする。

（第三者委員の任期）

第10条 第三者委員の任期は2年とする。ただし、その再任は妨げない。

（第三者委員の職務）

第11条 第三者委員は、担当する案件について独任により業務を行なう。ただし、必要に応じて他の第三者委員と協議することができる。

2 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の受理
- (2) 利用者等からの苦情直接受付
- (3) 苦情申出人への助言
- (4) 本会への助言
- (5) 苦情申出人と苦情処理責任者との話し合いへの立会いと助言
- (6) 苦情報告事項についての改善状況等の報告の受理

（第三者委員の報酬）

第12条 第三者委員の報酬は、社会福祉法人誠友会役員等の報酬規程による。

第3章 苦情解決の業務

（苦情処理委員会の開催）

第13条 苦情処理委員会を年2回開催し、各サービス毎の運営状況を確認し、必要な連絡や調整を行う。

（利用者等への周知）

第14条 施設内への掲示等により、利用者等に苦情解決制度の周知を図らなければならない。

(苦情の受付)

第15条 苦情申出は、別に定める「苦情申出書」によるほか、文書、口頭によっても受け付けることができる。

2 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、別に定める「苦情受付書」に内容を記録し、苦情申出人に確認しなければならない。

(苦情受付の報告・確認)

第16条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情処理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希望しないときはこの限りではない。

2 苦情報告を受けた第三者委員は、苦情内容を確認し、別に定める「苦情受付報告書」によって、苦情申出人に報告を受けた旨を通知する。

(苦情解決に向けた話し合い)

第17条 苦情処理責任者は、苦情申出解決のため、苦情申出人との話し合いを実施する。ただし、苦情申出人が同意する場合には、解決策の提示をもって話し合いに代えることができる。

2 前項による話し合い又は解決策の提示は、原則として苦情申出があった日から14日以内に行わなければならない。

3 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に助言を求めることができる。

4 第三者委員の立会にあたっては、苦情内容を確認のうえ、必要に応じて解決策の調整と助言を行う。

5 苦情受付担当者は、話し合いの結果や改善を記録し、話し合い参加者等に確認する。

(解決結果の公表)

第18条 この法人の苦情解決の結果は、法人の事業報告や広報紙等に掲載するとともに、ホームページ等を活用して公表する。

第4章 雑 則

(運営適正化委員会の紹介)

第19条 法人で解決できない苦情は、市町村、千葉県国民健康保険団体連合会又は千葉県社会福祉協議会に設置された「運営適正化委員会」を紹介するものとする。

附 則 この規程は、平成14年11月1日から施行する。

附 則 この規程は、平成29年5月25日から施行する。

附 則 この規程は、平成30年4月1日から施行する。