

苦 情 処 理 規 程

社会福祉法人 愛生福祉会
(高知本部)

第1章 総則

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人愛生福祉会が実施する事業(以下、「法人事業」という。)の利用者からの苦情に対して社会福祉法第82条をふまえて適切な対応を行うことにより、法人事業の利用者の権利を擁護し、事業の迅速な改善を図るとともに、法人事業に対する社会的な信頼を向上させることを目的とする。

(対象とする苦情)

第2条 この規程により法人が対応を行う苦情は、法人事業の内、各年度の事業計画に基づき実施する事業に関する苦情とする。

2 前項に掲げる苦情の内、法令による制度の改善を目的とする苦情は、本規程から除外する。

(苦情申出人の範囲)

第3条 法人事業を現に利用しているか、又は過去に利用したことのある個人(以下、「利用者」という。)を本規程による苦情申出人とする。

2 前項には苦情申出人から委任を受けた苦情申出代理人(家族等)を含むものとする。

第2章 苦情解決体制

(苦情解決責任者)

第4条 本規程による苦情解決の責任主体を明確にするため、法人に苦情解決責任者を設置する。

2 苦情解決責任者は、施設長があたるものとする。

(苦情解決責任者の職務)

第5条 苦情解決責任者の職務は、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8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6条 法人事業の利用者が苦情の申出をしやすくするために、法人に苦情受付担当者を設置する。

2 苦情受付担当者は各事業所に設置し、施設長が任命する。

3 法人職員は、苦情受付担当者の不在時等に第2条に定める苦情の申出があった場合に

は、苦情受付担当者に代わって申出を受け付けることができる。

4 前項により苦情の申出を受けた職員は、遅滞なく苦情受付担当者にその内容を連絡しなければならない。

(苦情受付担当者の職務)

第7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)苦情内容の苦情解決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8条 苦情解決における客観性と社会性を確保するとともに、苦情申出人に対する適切な支援を行うため、法人に第三者の立場に立つ第三者委員を設置する。

2 第三者委員は次に掲げるうちから数名を選任し、理事長が任命する。

- (1)法人評議員
- (2)法人監事
- (3)学識経験者
- (4)社会福祉士・精神保健福祉士
- (5)民生委員・児童委員
- (6)弁護士
- (7)その他、苦情解決を円満、円滑に図ることができ、かつ社会からの信頼性を有すると認められる者

(第三者委員の任期)

第9条 第三者委員の任期は2年とする。ただし、再任は妨げない。欠員が生じた場合の補充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10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う。ただし、必要に応じて他の第三者委員と協議を行うことができる。

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聴取
- (2)利用者等からの苦情の直接受付
- (3)苦情申出人への助言
- (4)法人への助言
- (5)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
- (6)苦情解決責任者からの苦情にかかる事案の改善状況等の報告聴取
- (7)日常的な状況把握と意見傾聴

(第三者委員の報酬)

第11条 第三者委員の報酬は、法人役員等の旅費等に関する規程により支給することができる。

第3章 苦情解決の業務

(制度の周知)

第12条 苦情解決責任者は、施設内への掲示、重要事項説明書等への掲載等により、本規程に基づく苦情解決制度(以下、本制度という。)について周知を図らなければならない。

2 法人職員は、法人事業の提供に際し利用者等に対して本制度の趣旨と内容を明確に説明しなければならない。

(苦情の受付)

第13条 苦情申出は、随時別に定める「苦情・要望受付書」によるほか、様式によらない文章、口頭による申出によっても受け付けるものとする。

2 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情受付に際して、次の事項を「苦情相談票」に記録し、その内容を苦情申出人に確認する。

- (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と要否
- (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会いの要否

(苦情の報告・確認)

第14条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、申出人が第三者委員への報告を希望しない場合はこの限りではない。

- 2 投書等匿名による苦情があった場合にも、第三者委員に報告し必要な対応を行う。
- 3 苦情受付担当者から苦情申出の報告を受けた第三者委員は、苦情の内容を確認する。

(苦情解決に向けた話し合い)

第15条 苦情解決責任者は、苦情申出の内容を解決するために、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、原則として申出のあった日から10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、話し合いによる解決に努める。その際、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 第三者委員は、話し合いへの立会いにあたっては、苦情内容を確認の上、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約束した事項を「苦情相談票」により記録し、話し合いの当事業者間及び立ち会った第三者委員に確認する。

(苦情解決に向けた記録・結果報告)

第16条 苦情受付担当者は、運営の適正化が確保され、実効あるものとするため苦情受付からの解決、改善までの経緯と結果について書面により記録する。

2 苦情解決責任者は、必要に応じて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必要に応じて報告する。

4 苦情解決責任者は、苦情申出人が満足する解決が図られなかった場合には、高知県社会福祉協議会運営適正化委員会(福祉サービス困りごと解決委員会)の窓口を紹介するものとする。

附則

この規程は、平成23年4月1日から施行する。