

# 苦情解決規程

社会福祉法人緑成会

(令和3年12月20日一部改正同日施行)

# 社会福祉法人緑成会 苦情解決規程

## 目 次

### 第1章 目 的

第1条 (目 的) . . . . . 1 ページ

### 第2章 苦情解決体制

第2条 (体 制)

第3条 (第三者委員)

第4条 (職 務)

### 第3章 苦情解決の手順

第5条 (利用者への周知) . . . . . 2 ページ

第6条 (苦情の受付)

第7条 (苦情受付の報告・確認)

第8条 (苦情解決に向けての話し合い)

第9条 (苦情解決の記録・報告) . . . . . 3 ページ

第10条 (苦情解決の公表)

### 附 則

# 社会福祉法人緑成会 苦情解決規程

## 《 第1章 目的 》

### (目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人緑成会が経営する事業所・施設の利用者及び入所者(以下「利用者」という。)の権利を擁護するとともに福祉サービスを適切に利用することを支援し、苦情の円滑・円満な解決の促進や事業の信頼の確保を図ることを目的とする。

## 《 第2章 苦情解決体制 》

### (体制)

第2条 苦情解決のため次の体制を置く。

(1) 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするために施設長を苦情解決責任者とする。

(2) 苦情受付担当者

利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、施設長は職員の中から苦情処理担当者を任命する。

(3) 第三者委員

苦情解決に社会性や客観性を確保し、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、第三者委員を設置する。

### (第三者委員)

第3条 第三者委員の要件は、次の通りとする。

(1) 苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること。

(2) 世間からの信頼性を有する者であること。

2. 第三者委員の人数は、中立公正性の確保のため、4名以内とする。

3. 第三者委員の報酬は、中立性の確保のため、実費弁償を除き無報酬とする。

4. 第三者委員の選任方法は、経営会議において選考し、理事会及び評議員会に報告後、理事長が委嘱状を交付する。

5. 第三者委員の任期は、2年とし、再任は妨げない。

6. 第三者委員の設置形態は、社会福祉法人緑成会が経営する全ての事業所・施設の利用者が第三者委員を活用できる体制とする。

### (職務)

第4条 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) 受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告。

2. 苦情受付責任者は、次の職務を行う。

(1) 苦情申出人との話し合い。

(2) 必要に応じ第三者委員の助言要請。

(3) 第三者委員への苦情に係る事案の改善状況等の報告。

(4) 利用者、その家族及び代理人(以下「利用者等」という。)に対する苦情解決の仕組みの周知。

3. 第三者委員は、次の職務を行う。
  - (1) 苦情受付担当者からの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) 苦情申出人への助言
  - (5) 事業者への助言。
  - (6) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言。
  - (7) 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。
  - (8) 日常的な状況把握と意見傾聴。

### 《 第3章 苦情解決の手順 》

(利用者等への周知)

第5条 苦情解決責任者は、苦情解決の仕組みについて事業所内への掲示と利用者等への説明等を行い周知する。

(苦情の受付)

第6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。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 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情受付に際し次の事項を苦情受付書(様式1号)に記録し、その内容について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の要否。
- (4) 苦情申出人と責任者の話し合いへの第三者委員の助言・立会いの要否。

前3号及び前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る解決を図る。

3 苦情受付担当者は、事業所に設置された意見箱に投函された苦情を定期的に確認し受け付ける。

(苦情受付の報告・確認)

第7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苦情受付報告書(様式2号)を受けた旨を通知する。

(苦情解決に向けての話し合い)

第8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 第三者委員の立会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を苦情処理記録書（様式3号）に記録し確認。
- なお、苦情解決責任者も第三者委員の立会いを要請することができる。

（苦情解決の記録・報告）

第9条 苦情解決の記録・報告は、次の通りとする。

- (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する。
- (2) 苦情解決責任者は、一定期間毎に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、一定期間経過後に苦情解決結果報告書（様式4号）で報告しなければならない。

（解決結果の公表）

第10条 利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、広報紙等の実績を掲載し、公表する。

附 則

この規程は、平成13年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成15年4月1日に一部改正し、同日から施行する。

附 則

この規程は、平成31年2月18日に一部改正し、同日から施行する。

附 則

この規程は、令和2年6月29日に一部改正し、同日から施行する。

附 則

この規程は、令和3年2月22日に一部改正し、同日から施行する。

附 則

この規程は、令和3年12月20日に一部改正し、同日から施行する。





(様式1の裏)

相談記録	
想定原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> サービスの内容 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他【        】
処理経過	
結果	



(様式2)

平成 年 月 日

# 苦情受付報告書

苦情申出人

殿

第三者委員

印  
印  
印  
印

苦情受け付け担当者から下記のとおり苦情受付(受付No. )について報告がありましたことを通知いたします。

記

苦情の申出日	平成 年 月 日 ( 曜日)	苦情申出人氏名	
苦情発生時期	平成 年 月 日 ( 曜日)	利用者との関係	
苦情の内容			

(様式3)

# 苦情処理記録書

受付No.

記録書No.

苦情解決に向けた話し合いの日時等	日時	平成 年 月 日 時 分 ~ 時 分
	場所	
	記録者氏名	
	出席者氏名 (苦情申出人側)	苦情申出人 _____ 同席者 _____
	出席者氏名 (事業者側)	苦情解決責任者 _____ 苦情受付担当者 _____ 同席者 _____
特記事項	第 回目の話し合いである。	

《経過概要》

《結果》

解決  未解決 ( 次回話し合い 平成 年 月 日 時 分 ~ )

その他 ( )

(様式4)

平成 年 月 日

# 苦情解決結果報告書

(第三者委員)

殿

苦情解決責任者

印

平成 年 月 日付けの苦情(受付No. )については、下記のとおり解決いたしましたので報告いたします。

記

《 苦 情 内 容 》

《 解 決 結 果 》

