

社会福祉法人白根学園における苦情解決に関する規程

目 次

第 1 条	目 的
第 2 条	苦情解決責任者
第 3 条	苦情受付窓口
第 4 条	第三者委員の設置
第 5 条	委員の職務
第 6 条	苦情の受付
第 7 条	苦情の報告
第 8 条	苦情の解決
第 9 条	苦情解決の記録・報告
第 10 条	苦情解決結果の公表
第 11 条	秘密保持義務
第 12 条	規程の改正等

付 則

様式 1	苦情受付書
様式 2	苦情受付報告書
様式 3	苦情解決結果報告書

社会福祉法人白根学園における苦情解決に関する規程

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法第82条に基づき、社会福祉法人白根学園（以下「法人」という。）が提供する福祉サービスへの苦情を適切に解決するため必要な事項を定めることにより、福祉サービスに対する利用者の満足度を高め、利用者個人の権利の擁護とサービス提供者としての信頼及び適正性の確保を図ることを目的とする。

(苦情解決責任者)

第2条 苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者（以下「責任者」という。）を置く。責任者は各施設長とする。

2 責任者は、苦情解決の仕組みなどについて利用者に周知するとともに、苦情を速やかに解決するよう努めるものとする。

(苦情受付窓口)

第3条 苦情の申出をしやすい環境を整えるため苦情受付担当者（以下「受付担当者」という。）を置く。

2 受付担当者は、事業所ごとに責任者が任免し、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) 受け付けた苦情等の責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員の設置)

第4条 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（以下「委員」という。）を設置する。

2 委員は次のとおりとし、公平性・中立性を確保できる者の中から、理事会の承認を受けて理事長が委嘱する。

- (1) 希望、工房金魚及びホーム希望を担当する第三者委員 2名
- (2) 前号以外の事業所を担当する第三者委員 2名

3 委員の任期は2年とし、欠員により補充された委員の任期は前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げない。

4 委員は無報酬とする。ただし、活動に要した実費は、弁償するものとする。

(委員の職務)

第5条 委員は、次の職務を行う。

- (1) 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) 苦情申出人への助言
- (5) 法人への助言
- (6) 苦情申出人と責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- (7) 責任者からの苦情に係わ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

(苦情の受付)

第6条 苦情の受付は、受付担当者が随時受け付ける。なお、委員も直接苦情を受け付けることができる。

- 2 苦情の受付に際しては、次の項目等について様式1の「苦情受付書」を作成し、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) 苦情申出人の要望等
 - (3) 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委員の助言、立ち会いの要否

(苦情の報告)

第7条 受付担当者は、受け付けた苦情を原則としてすべて責任者及び委員に報告する。ただし、苦情申出人が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、委員に報告し必要な対応を行う。
- 3 責任者及び委員は、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報告を受けた旨を様式2の「苦情受付報告書」により通知しなければならない。

(苦情の解決)

第8条 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、苦情申出人又は責任者は、必要に応じて委員の助言を求めることができる。

- 2 委員の立ち会いによる苦情申出人と責任者の話し合いは、次により行う。
 - (1) 委員による苦情内容の確認
 - (2) 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の書面での記録と確認

(苦情解決の記録・報告)

第9条 苦情解決や改善を重ね、これらを実効あるものとするため、次のような記録と報

告を行う。

- (1) 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) 責任者は、一定期間毎に苦情解決結果を委員に報告し、必要な助言を受ける。
- (3) 責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、様式3の「苦情解決結果報告書」を作成し、苦情申出人及び委員に報告しなければならない。

(苦情解決結果の公表)

第10条 個人情報に関するものを除き、申出のあった苦情の件数、内容、処理結果について事業報告書等に掲載し公表する。

(秘密保持義務)

第11条 委員、責任者及び受付担当者、またはこれらの職にあった者は、その職務上、知り得た秘密を漏らしてはならない。

(規程の改正等)

第12条 この規程の改正又は廃止は、理事長が行う。

付 則

この規程は、平成30年2月20日から施行する。従前の福祉サービス等の苦情解決に関する規程（平成13年4月1日制定）は廃止する。

様式1 (第6条)

【秘】 苦 情 受 付 書

受付日	平成 年 月 日 (曜日)	苦情発生時期	年 月 日	受付番号	
受付者		苦情発生場所			
申出人	フリガナ 氏名	利用者との関係 本人・親・子・その他 ()			
	住所	自宅・連絡先 TEL			
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先					
苦情の内容	分類	①ケアの内容に関わる事項 ②個人の嗜好・選択に関わる事項 ③財産管理・遺産・遺言等 ④制度、施策、法律に関わる事項 ⑤その他 ()			
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他 []				
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、立ち会いの要否	<input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否 確認欄 []			
経過・結果等 (日付を記入)					

様式2 (第7条)

苦 情 受 付 報 告 書

平成 年 月 日

苦情申出人 様

苦情解決責任者・第三者委員

_____ 印

あなたからの申出について、苦情受付担当者から、次のとおり報告がありましたので、通知いたします。

苦情の申出日	平成 年 月 日 (曜日)	受付番号	
苦情申出人		利用者との関係	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 親 <input type="checkbox"/> 子 <input type="checkbox"/> その他 []
苦情発生時期	平成 年 月 日 (曜日)		
苦情の内容			

[苦情解決責任者・第三者委員 ⇒ 苦情申出人]

様式3 (第9条)

苦情解決結果報告書

平成 年 月 日

苦情申出人

様

第三者委員

苦情解決責任者

_____印

平成 年 月 日受付の申立てについて、次のとおり解決しましたので、報告いたします。

苦情申出人		受付番号	
-------	--	------	--

苦情内容	
解決結果	

[苦情解決責任者 ⇒ 苦情申出人・第三者委員]