

社会福祉法人ほどがや 苦情解決に関する規程

制 定 令和 2年11月 1日

第1章 総 則

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法第82条に基づき、社会福祉法人ほどがや（以下「法人」という。）が実施する社会福祉事業等について、利用者からの苦情を利用者の立場に立って、適正かつ迅速に解決することより、法人が実施する福祉サービスに対する利用者の満足度を高め、利用者個人の権利を擁護し、福祉サービスを適切に利用することができるよう支援を行うとともに、法人に対する社会的な信頼を向上させることを目的とする。

第2章 苦情解決体制

(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、苦情解決責任者を置き、管理者の中から理事長が任命する。

(苦情解決責任者の職務)

第3条 苦情解決責任者は、次の職務を行う。

- (1) 苦情申出内容の原因及び解決方策の検討
- (2) 苦情解決のための苦情申出人との話し合い
- (3) 第6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、苦情申出人及び第三者委員への報告

(苦情受付担当者)

第4条 利用者が苦情を申し出やすい環境を整えるため、各事業所に苦情受付担当者を置き、職員の中から理事長が任命する。

(苦情受付担当者の職務)

第5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について、苦情解決責任者及び第三者委員へ

の報告

(第三者委員の設置)

第6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、第三者委員を設置する。

- 2 委員は2名で構成し、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。
- 3 委員の任期は理事の任期と同様とし、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。

(第三者委員の職務)

第7条 第三者委員は、次の職務を行う。

- (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) 苦情申出人への助言
- (5) 法人への助言
- (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、苦情事案の改善状況の報告聴取
- (8) 日常的な状況把握と意見傾聴

(相談・意見箱の設置)

第8条 法人は、各事業所に「相談・意見箱」を設置し、文書で事業所に対する意見、要望、苦情等を受け付ける。

- 2 投書された文書は、月末に各事業所長が取りまとめ、総務室長に提出する。総務室長は開封せずに、これを第三者委員に送付しなければならない。

(報告会)

第9条 法人は、半期に一度第三者委員に対し、利用者からの意見、要望等の状況を報告する。また、必要に応じ第三者委員と利用者との相談会を実施しなければならない。

(第三者委員の報酬)

第10条 報酬は出勤一回毎に10,000円(税抜き)とし、交通費及び必要経費の実費は法人が負担する。

第3章 苦情解決の業務

(制度の周知)

第 11 条 苦情解決責任者は、重要事項説明書およびパンフレットやホームページ等への掲載ならびに事業所及び部署内への掲示等により、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する。

(苦情の受付)

第 12 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。

2 苦情受付担当者は、苦情の受付に際し、次の事項を苦情受付書(様式1)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) 苦情申出人の要望

(3) 第三者委員への報告の要否

(4) 苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いへの第三者委員の立会い、助言の要否

(苦情の報告・確認)

第 13 条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者および第三者委員(苦情申出人が第三者委員への報告を希望しない場合を除く)に報告する。

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 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、内容を確認した上、報告を受けた旨を苦情申出人に対して苦情受付報告書(様式2)により通知する。

(苦情解決に向けた話し合い)

第 14 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、苦情申出人また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 第三者委員は、話し合いへの立ち会いに当たっては、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。

(苦情解決に向けた記録・結果報告)

第 15 条 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・相談記録書(様式3)により記録し、話し合いの当事者及び立ち会った第三者委員に確認する。

2 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項の結果を、苦情申出人及び第三者委員に対して苦情・解決結果報告書(様式4)により報告する。

3 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、横浜市福祉調整委員会又はかながわ福祉サービス運営適正化委員会の窓口を紹介するものとする。

4 苦情解決責任者は、定期的に苦情受付状況及び解決状況等を第三者委員に報告する。

(解決結果の公表)

第 16 条 苦情解決の対応状況について、個人情報に関する事項を除き、事業報告書等において公表する。

(規程の改正)

第 17 条 この規程の改正は、法人理事会の議決により行う。

(その他)

第 18 条 この規程に定めるもののほか、この規程の実施に必要な事項が発生した場合は、理事長が定める。

附 則

この規程は平成 25 年 4 月 1 日施行の苦情解決の仕組みに関する要綱を廃止し、令和 2 年 11 月 1 日から施行する。