

福祉サービス提供に関する苦情解決規程

(目的)

第1条 社会福祉法第82条において「社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない」と定められています。

2 本規定は、次の目的のために定めます。

- (1) 苦情への適切な対応により、福祉サービスに対します利用者の満足度が高められ、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるようにすること。
- (2) 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑、円満な解決の促進を図ること。
- (3) 児童福祉法、老人福祉法、障害者基本法など各福祉法に定められている理念の具体化と向上に資すること。

(苦情解決体制)

第2条 苦情解決対策は次の通りとします。

苦情解決責任者は、各事業所の管理者とします。

2 苦情受付担当者

- (1) サービス利用者が苦情の申し出をしやすい環境を整えるため、各事業所の主任を苦情解決受付担当者とします。
- (2) 苦情受付担当者は次の職務を行う。
 - ① 利用者からの苦情受付
 - 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苦情解決責任者及び第三者委員への報告

3 第三者委員

- (1) 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します。
- (2) 第三者委員は次の者とします。

長谷川 一裕	弁護士（名古屋北法律事務所）
春日井 洋	後援会役員

(3) 第三者委員の職務

- 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け付け
- 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 苦情にかか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聴取

4 第三者委員への報酬については実費弁償を除き無報酬とします。

(苦情解決の手順)

第3条 利用者への周知

施設内への掲示、パンフレット等により苦情解決責任者は利用者に対し、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します。

2 利用者の申し出と受付

(1)苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を面接、電話、書面などにより随時受け付ける。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、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、記録した内容について苦情申出人に確認します。

①苦情の内容

②苦情申出人の希望など

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の話し合いへの第三者委員の立会の要否

(3) ③及び④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ります。

(4) 苦情受付の報告・確認

①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をします。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否します意思表示をした場合を除きます。

②投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告をし必要な対応を行います。

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報告を受けた旨を通知します。

3 苦情解決に向けての話し合い

(1)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ます。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出来ます。

(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います。

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の書面での記録と確認

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ます。

4 苦情解決の記録・報告

(1)苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり運営の適正化が確保されます。これを実効あるものにするため、記録、報告を積み重ねます。

(2)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します。

- (3) 苦情解決責任者は、一定期間ごと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ます。
 - (4) 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、苦情申出人および第三者に対して一定の期間後に報告します。
- 5 苦情解決の公表
- 利用者によるサービスの選択や事業所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「事業報告」や「広報誌」等の実績を掲載し公表します。

(附則)

- 1、 従来あった規程は、廃止し、本規程を 2018 年 4 月 1 日より施行します。