

社会福祉法人 四恩会 苦情解決規程

(目 的)

第1条 この規程は、社会福祉法第82条の規定に基づき、社会福祉法人四恩会（以下「法人」という。）が行うすべての社会福祉事業（地方公共団体委託事業を含む。以下同じ。）について、これを利用する者及びその家族その他の関係者（以下「利用者等」という。）の苦情の適切な解決を図り、もって、法人の行う社会福祉事業に対する利用者等の信頼を確保、増進することに資することを目的とする。

(苦情解決に取り組む基本姿勢)

第2条 法人は、利用者等の苦情を真摯に受け止め、誠実にその解決に努める。

2 法人は、利用者等を、その苦情を理由として、一切差別しない。

3 法人の経営する事業所の施設長及び所長（以下「施設長等」という。）は、苦情解決責任者及び苦情受付担当者の職氏名、苦情申し立ての方法その他必要なことを事業所に掲示する等、利用者等が苦情の申し出を行い易い環境の整備に努めなければならない。

4 職員その他法人の業務に従事するすべての者（以下「職員等」という。）はその身分、所属にかかわらず、利用者等が苦情を有すると知ったときは、当該利用者等に対して、次の各号の趣旨を説明しなければならない。

(1)利用者等は、この規程に基づいて苦情を申し立てることができること。

(2)利用者等は、苦情を申し立てることによって、差別的な取り扱いを受けることはないこと。

(3)利用者等が苦情の申し立てを行ったときは、施設長等が文書によって回答すること。

5 職員等は、利用者等が苦情を有することを知ったときは、これを、速やかに当該苦情の対象である事業所の苦情受付担当者に知らせなければならない。

- 6 職員等は、利用者等が苦情を有することを知ったときは、当該苦情が自身の行為にかかわるものであるか否かを問わず、また、当該苦情についての自身の見解の如何にかかわらず、冷静かつ平穏な対応に努めなければならない、当該利用者等に対する非難、その他当該利用者等の不利益となる行為に及んではならず、また、他の職員等を誹謗、中傷する行為に及んではならない。

(施設長等の苦情解決責任)

第3条 施設長等は、苦情解決責任者となり、理事長が任命する。

- 2 施設長等は苦情解決責任者として、利用者等が申し立てる苦情について、迅速かつ誠実に、その解決を図るよう努めなければならない。
- 3 施設長等は、利用者等から申し立てのあった苦情について、苦情受付担当者を指揮して、その事実関係を調査しなければならない。
- 4 施設長等は、前項にいう調査に基づいて、苦情を申し立てた利用者等に対して、誠実かつ適切な対応に努めなければならない。
- 5 施設長等は、特別の事情がある場合を除いて、苦情受付担当者等から苦情の申し立てを受け付けた日から原則として2週間以内に、当該利用者等に対して文書による回答を行わなければならない。

(苦情受付担当者)

第4条 苦情受付担当者は、事業所の職員等の中から1名以上を、施設長等が任命する。

- 2 苦情受付担当者は、次の各号の職務を行う。
 - (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)受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者並びに第三者委員への報告

- 3 苦情受付担当者は、苦情を有する利用者等が苦情の申し立てを行う意思を持たないときは、当該利用者等から聴取した苦情の内容、事実関係の調査、関係部署の職員等に対する情報提供、当該利用者等に対する謝罪及び説明、その他苦情受付担当者がとった対応等を、施設長等に報告しなければならない。
- 4 苦情受付担当者が苦情の対象となった事実と直接関係するときは、前2項の職務は他の苦情受付担当者または施設長等が行う。

(第三者委員)

第5条 苦情を解決するため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、法人に第三者委員を置く。

- 2 第三者委員は、苦情解決を円滑かつ円満に図ることができ、かつ法人に対して特別な利害関係を有しない者に委嘱する。

(第三者委員の定数)

第6条 第三者委員の定数は、2名とする。

(第三者委員の選任)

第7条 第三者委員は、理事会において選任し、理事長が委嘱する。

(第三者委員の職務)

第8条 第三者委員は、次の各号の職務を行う。

- (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) 事業所への助言

- (6) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会、助言
- (7) 施設長等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聴取

(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、再任を妨げない。

- 2 第三者委員に欠員が生じた時は、速やかに補充するものとし、補充によって就任した第三者委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(第三者委員の報酬)

第10条 第三者委員の中立性を確保するため、費用弁償を除き無報酬とする。

- 2 第三者委員への費用弁償は、別途定める。

(利用者への周知)

第11条 苦情解決責任者は利用者等に対して、事業所の苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名、連絡先及び苦情解決の仕組みについて周知をする。

(苦情受付)

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。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

(苦情の記録)

第13条 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(様式第1)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) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否

2 前項において確認の結果、第3号及び第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。

(苦情受付の報告・確認)

第14条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情は全て苦情解決責任者及び第三者委員に報告しなければならない。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 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する。(様式第2号)

(苦情解決に向けての話し合い)

第15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。なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができるものとする。

2 第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次の事項により行う。

(1) 第三者委員による苦情内容確認

(2) 第三者委員による解決案の調整、助言

(3) 話し合い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16条 苦情解決や改善を重ねることにより、事業所におけるサービスの質が高まり、

運営の適正化が確保されるが、これらを実効あるものとするために、次の事項により記録と報告を積み重ねるものとする。

(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をする。

(2)苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決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、報告する。(様式第3号)

(解決結果の公表)

第17条 利用者等による福祉サービスの選択や事業所が行うサービスの質や信頼性の向上を図るために、個人情報に関するものを除き事業報告及び事業所広報等実績を掲載し、公表することとする。

(運営適正化委員会への申し立て等)

第18条 苦情解決責任者及び苦情受付担当者は、石川県社会福祉協議会が社会福祉法第83条の規定に基づき設置する運営適正化委員会への申し立ての方法を教示するとともに、申し立てを希望する利用者等に対し、必要な便宜を供与しなければならない。

2 施設長等は、前項の規定に基づいて利用者等に対して運営適正化委員会への申し立ての方法を教示したときは、これを理事長に報告しなければならない。

(運営適正化委員会から勧告を受けたときの対応等)

第19条 施設長等は、利用者が運営適正化委員会に申し立てた苦情について、運営適正化委員会が事情聴取その他の調査を行うときは、これに協力しなければならない。

2 施設長等は、運営適正化委員会から勧告を受けたときは、その趣旨を尊重して

運営適正化委員会の勧告書の写しを添えて、苦情を申し立てた利用者等に対して苦情回答書(様式第4号)によって回答を行わなければならない。ただし、勧告の趣旨の一部または全部が不相当と認められるときは、これを理事長に報告し、その承認を得て、その一部または全部に従わない回答を行うことができる。

- 3 前項ただし書きの場合において、施設長等は、運営適正化委員会の勧告に従わない理由を苦情回答書に記載しなければならない。
- 4 施設長等は、第2項の規定により、苦情を申し立てた利用者等に対して回答を行ったときは、速やかに、運営適正化委員会に、これを報告しなければならない。

(ご意見箱の設置及び運用)

第20条 施設長等は、利用者等の苦情、意見または要望に関する投書を受け付けるために、事業所にご意見箱を設置する。

- 2 ご意見箱は、苦情解決責任者又は苦情受付担当者が毎週1回以上これを開く。
- 3 ご意見箱に寄せられた投書が実名によるものであるときは、苦情受付担当者は第4条第2項の職務を行う。
- 4 ご意見箱に寄せられた投書が匿名または偽名によるものであるときは、苦情解決責任者又は苦情受付担当者が、その要旨及びそれに対する回答を記載したご意見箱報告書(様式第5号)を作成し、施設長等の承認を受けて事業所の掲示板に1ヶ月間掲示する。ただし、寄せられた投書の文中に個人のプライバシーを侵害し、または個人の名誉を傷つける内容が含まれているときは、苦情解決責任者または苦情受付担当者は、意見箱報告書には、その部分を削除し、または伏せ字にして記載する。
- 5 ご意見箱に寄せられた投書が、利用者等の苦情、意見または要望に関するものではないときは、苦情解決責任者又は苦情受付担当者は、前2項の規定にかかわらず、施設長の承認を受けて、これを廃棄することができる。

(精神疾患等に起因する苦情の対応)

第 21 条 利用者等の苦情が、当該利用者等の有する精神疾患等に伴う妄想その他の病理に起因するものと認められるときは、苦情受付担当者は施設長等にこれを報告しその承認を得て、当該利用者等の健康に可能な限りの配慮を行い、前各条の規定にかかわらず、別途、それぞれの事情にふさわしい適切な対応を行うものとする。

(不法行為等の対応)

第 22 条 苦情の申し立てを装って、あるいは苦情の申し立てに伴って、法人またはその関係者に対して、脅迫、暴行その他の不法行為をしようとする者または現にした者については、法人は警察への通報その他適切な措置によって、厳正にこれに対応するものとする。

2 職員等は、前条にいう不法行為をしようとする者または現にした者があつたときは、速やかに、これを所属する事業所の施設長等に知らせ、施設長等は、速やかにこれを理事長に知らせなければならない。

(苦情事例の分析、活用)

第 23 条 施設長等は、自ら及び職員等を指揮して、利用者等の有する苦情を分析し、事業所の運営の改善に活用するよう努めなければならない。

付 則

この規程は平成 14 年 4 月 1 日から施行する。

相談記録

想定原因

説明・情報不足 職員の態度 サ-ビ内容 サ-ビ入量 権利侵害 その他 []

処理経過

結 果

苦情受付報告書

平成 年 月 日

苦情申出人

様

社会福祉法人四恩会

第三者委員

印

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付（受付No. ）についての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 () | 苦情申出人名 | |
| 苦情発生時期 | 平成 年 月 日 () | 利用者の関係 | 本人・親・子・その他 () |
| 苦情の内容 | | | |

苦情解決結果報告書

平成 年 月 日

第三者委員 様

社会福祉法人四恩会

苦情解決責任者
(施設長)

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、報告します。

記

| | |
|------|--|
| 苦情内容 | |
| 解決結果 | |

