

# 社会福祉法人西予市野城総合福祉協会苦情解決に関する規程

## (目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人西予市野城総合福祉協会の各施設（以下「各施設」）が、各施設運営規程にもとづき実施する事業（以下「各施設事業」）の、利用者からの苦情に対して社会福祉法第82条をふまえて適切な対応を行うことにより、利用者の権利を擁護し、事業の迅速な改善を図るとともに、本協会に対する社会的な信頼を向上させることを目的とする。

## (苦情解決責任者)

第2条 本規程による苦情解決の責任者を明確にするため、各施設に苦情解決責任者を置く。

2 苦情解決責任者は施設長（又は各施設事業責任者）をもってあてる。

## (苦情受付担当者)

第3条 利用者の苦情の申出を受けするため、各施設事業に苦情受付担当者を置く。

2 苦情受付担当者は、苦情解決責任者が若干名を任命する。

3 苦情受付担当者の職務は次のとおりとする。

- ・利用者からの苦情の受付
- ・苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- ・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

## (第三者委員)

第4条 苦情解決における社会性や客観性を確保するとともに、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 第三者委員は次に掲げるうちから若干名を選任し、理事長が任命する。

- ・協会評議員、協会監事、学識経験者、弁護士、社会福祉士、民生委員、精神保健福祉士、児童委員（経験者を含む）

3 第三者委員の任期は2年とする。ただし再任は妨げない。欠員が生じた場合の補充委員の任期は前任者の残任期間とする。

4 第三者委員は次の職務を行う。

- ・苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取
- ・苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- ・利用者からの苦情の直接受付
- ・苦情申出人への助言
- ・事業所への助言
- ・苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- ・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
- ・日常的な状況把握と意見傾聴

5 第三者委員の報酬は、理事会が別に定める。

(利用者への通知)

第5条 苦情解決責任者は、施設内への掲示、パンフレットの配布及びホームページへの掲載等により、利用者に対して、苦情解決責任者・苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先等本規程に基づく苦情解決制度について周知する。

(苦情の受付)

第6条 苦情受付担当者は、利用者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からの苦情受付に際し、次の事項を「苦情受付書」(様式第1号)に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

- ・ 苦情の内容
- ・ 苦情申出人の希望等
- ・ 第三者委員への報告の要否
- ・ 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
- ・ 第三者委員が不要な場合は、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はこの限りではない。

- 2 投書など匿名の苦情についても、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、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して「苦情受付報告書」(様式第2号)により報告を受けた旨を通知しなければならない。

(苦情解決に向けた話し合い)

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なければならない。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及び立ち会いを求めることができる。

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、次の手順により行う。

- ・ 第三者委員による苦情内容の確認
- ・ 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については、「苦情受付書」(様式第1号)により記録し確認するものとする。

4 苦情解決責任者は、解決に向けての話し合いが不調になった場合は、苦情申出人に対し、愛媛県運営適正化委員会を紹介することができる。

(苦情解決の記録、報告)

第9条 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「苦情受付書」(様式第1号)に記録をする。

2 苦情受付責任者は、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「苦情解決結果報告書」(様式第3号)により報告する。

(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向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報誌」及び「ホームページ」等の実績を掲載し公表する。

(その他)

第11条 この規程に定めるもののほか、必要な事項は理事会が別に定める。

付則

この規程は平成20年4月1日から施行する。

