

社会福祉法人豊生会 苦情解決に関する規程

（目的）

第1条 この規程は、社会福祉法第82条に基づき、社会福祉法人豊生会（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並びに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。

（苦情申出人の範囲）

第2条 苦情の申出ができる者は、次に掲げる者（以下「利用者等」という。）とする。

- (1) 法人が提供するサービスの利用者又は利用者であった者及びその家族（代理人を含む。）
- (2) 法人が提供するサービスの状況を具体的に把握している法人の職員、民生児童委員等

（苦情解決責任者及び苦情受付担当者の設置）

第3条 苦情解決の責任主体を明確にするため法人に苦情解決責任者を、苦情の申出をしやすい環境を整えるため法人がサービスを提供する各事業所に苦情受付担当者を置く。

- 2 苦情解決責任者は、介護老人保健施設ふれ愛の里施設長をもって充てる。
- 3 苦情受付担当者は、職員のうちから理事長が任命する。

（苦情受付担当者の職務）

第4条 苦情受付担当者は、次の職務を行う。

- (1) 利用者等からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、苦情申出人（この規程に基づき苦情を申し出た者をいう。以下同じ。）の意向等の確認及び記録
- (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及び第三者委員への報告

（第三者委員の設置）

第5条 苦情解決に社会性や客観性を確保し、苦情申出人の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を置く。

- 2 第三者委員の定数は、2名とする。
- 3 第三者委員は、評議員のうちから理事長が委嘱する。

（第三者委員の任期）

第6条 第三者委員の任期は、2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

- 2 第三者委員は、再任されることができる。

（第三者委員の職務）

第7条 第三者委員は、次の職務を行うものとする。

- (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) 利用者等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ち会い、助言
- (7) 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
- (8) 日常的な状況把握と意見聴取

（第三者委員の報酬）

第8条 第三者委員への報酬は無報酬とする。ただし、旅費については、社会福祉法人豊生会旅費規程を準用して支給する。

（利用者への周知）

第9条 苦情解決責任者は、苦情解決の仕組み等について利用者への周知に努めるものとする。

（苦情の受付）

第10条 苦情受付担当者は、随時苦情を受け付けるほか、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

2 苦情の受付に際しては、次の事項を苦情受付書（様式1）に記録し、その内容について苦情申出人に確認するものとする。

- (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

（苦情の報告）

第11条 苦情受付担当者は、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き、受け付けた苦情を苦情解決責任者及び第三者委員に報告するものとする。

2 投書その他の匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行うものとする。

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苦情受付通知書（様式2）により通知するものとする。

(苦情の解決)

第12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ものとする。この場合において、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。

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、次により行うものとする。

- (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及び助言
- (3) 話し合いの結果及び改善事項等の話し合い結果記録書(様式3)への記録及び確認

(苦情解決の記録・報告)

第13条 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過及び結果について苦情受付書(様式1)に記録するものとする。

2 苦情解決責任者は、苦情解決結果を苦情解決結果報告書(様式4)により第三者委員に報告し、必要な助言を受けるものとする。

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、改善結果報告書(様式5)により一定期間経過後報告するものとする。

(苦情解決結果の公表)

第14条 個人情報に関するものを除き、本規程に基づく苦情対応の状況について、事業報告書等に掲載し、公表するものとする。

(補則)

第15条 この規程に定めるもののほか、苦情解決に関し必要な事項は、理事長が別に定める。

附 則

この規程は、平成29年5月26日から施行する。