

社会福祉法人 ○○○○○
福祉サービスに関する苦情解決規程の制定（案）

福祉サービスに関する苦情解決規程（平成○○年○○月○○日施行）を次のように制定する。

社会福祉法人 ○○○○○
福祉サービスに関する苦情解決規程

平成○○年○○月○○日施行

（設 置）

第1条 この規程は、本会における苦情解決に関する必要な事項を定めるものとする。

（目 的）

第2条 福祉サービスの提供に対する苦情への適切な対応を行うことにより、利用者の満足感の向上や利用者個人の権利擁護を図ると共に、利用者の福祉サービスの適切な利用を支援する。また、社会性や客観性を確保し、一定のルールに従った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や本会の信頼や適正の確保を図る。

（苦情解決責任者）

第3条 苦情解決の責任主体を明確にするため、会長は施設長を苦情解決責任者に任命する。

（苦情受付担当者）

第4条 福祉サービス利用者の苦情申し出を受けるため、会長は苦情受付担当者を任命する。

（苦情受付担当者の職務）

第5条 苦情受付担当者の職務は、次の通りとする。

- （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）苦情内容及びその改善状況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。また、第三者委員は3名以内とし、次の各号に掲げるものより理事会の承認を得、会長が委嘱する。

(1) 評議員

(2) 監事

(3) 弁護士

(4) 社会福祉士

(5) 学識経験者

(第三者委員の任期)

第7条 第三者委員の任期は、2年とする。ただし、再任を防げない。

2 第三者委員に欠員が生じた場合の補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(第三者委員の職務)

第8条 第三者委員の職務は、次の通りとする。

(1) 苦情受付担当者からの苦情内容の報告聴取

(2) 前号についての苦情申出者への通知

(3) 利用者からの苦情の直接受付

(4) 苦情申出者への助言

(5) 本会への助言

(6) 苦情申出者と苦情解決責任者との話し合いへの立会いと助言

(7) 苦情解決責任者からの苦情にかか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傾聴

(第三者委員への報酬)

第9条 第三者委員への報酬は、中立性の確保のため、実費弁償を除き無報酬とする。

(利用者への周知)

第10条 本会内への掲示・パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、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・連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する。

(苦情の受付)

第11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。

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、その内容について苦情申出者に確認する。

- (1) 苦情内容
- (2) 苦情申出者の要望等
- (3) 第三者委員への報告の要否
- (4) 苦情申出者と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言と立ち会いの要否

3 前項第三号及び第四号が不要な場合は、苦情申出者と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

(苦情の報告・確認)

第 1 2 条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情は、総て苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出者が第三者委員への報告を明確に拒否の意思表示をした場合を除く。

2 投書等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の苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認すると共に、苦情申出者に対し報告を受けた旨を通知する。

(苦情解決に向けての話し合い)

第 1 3 条 苦情解決責任者は、苦情申出者との話し合いによる解決に努める。

その際、苦情申出者、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 第三者委員の立会いによる苦情申出者と苦情解決責任者の話し合いは、次の通りとする。

- (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、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る。

(苦情解決結果の記録・報告)

第 1 4 条 福祉サービスの質を高め、運営の適正化を確保するために、苦情解決結果の記録と報告を行う。

- (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、書面に記録する。
- (2) 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、必要な助言を受ける。
- (3) 苦情解決責任者は、苦情申出者に改善を約束した事項について苦情

申出者及び第三者委員に対して、一定期間経過後報告する。

(4) 解決困難なケースについては、「兵庫県福祉サービス運営適正化委員会」に委ねる。

(解決結果の公表)

第15条 利用者による福祉サービスの選択や本会による福祉サービスの信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報誌」等実績を掲載し公表する。

附 則

この規程は、平成〇〇年〇〇月〇〇日から施行する。