

# 社会福祉法人しのぶ福祉会苦情解決委員会設置規程

## 第1章 総則

### (設置)

- 第1条 社会福祉法人しのぶ福祉会(以下、本法人という。)が設置する各施設における苦情解決に関し、苦情解決委員会(以下「委員会」という。)を設置する。
- 2 委員会は各施設に設置し、名称をあづま授産所苦情解決委員会及び生活介護あづまライフささや苦情解決委員会と称する。
- 3 グループホームにおける苦情解決については、それぞれのグループホームのバックアップ施設の苦情解決委員会が所掌するものとする。

### (目的)

- 第2条 この規程は、本法人の提供する福祉サービスに対する利用者及びその保護者等(以下「利用者等」という。)からの苦情に対し、一定の手順及びルールのもとに適切な解決を図るため、委員会の運営に関して必要な事項を定め、利用者の満足度の向上及び権利の擁護並びに本法人に対する信頼の確保を図ることを目的とする。

## 第2章 委員及び担当者

### (構成)

- 第3条 委員会の構成は、次のとおりとする。

(1) 苦情解決責任者	1名
(2) 苦情受付担当者	1名
(3) 第三者委員	2名

### (苦情解決責任者)

- 第4条 理事長は、苦情解決の責任主体を明確にするため、それぞれの施設長を苦情解決責任者に任命する。

### (苦情解決担当者)

- 第5条 理事長は、利用者等が苦情を出しやすくし、その内容を把握するため、それぞれの施設の職員の中から苦情解決担当者を任命する。

### (第三者委員の設置)

- 第6条 理事長は、苦情解決に客観性を持たせるため、理事会の承認のもとに、中立的立場である第三者委員として、しのぶ福祉会監事の職にある者2名を選任し、委嘱状を交付する。

### (委員及び担当者等の任期)

- 第7条 委員及び担当者(以下「委員等」という。)の任期は2年とする。

- 2 第三者委員の任期は役員の任期とする。
- 3 委員等の再任は妨げないものとする。

### 第3章 職務

(苦情受付担当者)

第8条 苦情受付担当者の職務は次のとおりとする。

- (1)利用者、家族からの苦情受付
- (2)苦情内容、利用者などからの意向等の確認と記録
- (3)苦情内容及びその改善状況を苦情解決責任者及び、第三者委員へ報告する。
- (4)苦情内容に関し、関係職員等から事実の確認及び意見を聴取し、改善策の検討を行う。

(第三者委員)

第9条 第三者委員の職務は次のとおりとする。

- (1)苦情受付担当者からの苦情内容の報告聴取
- (2)受け付けた苦情について申出人への通知
- (3)利用者など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)申出人、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の報告聴取

(第三者委員への報酬)

第10条 第三者委員への報酬は、中立性の確保に鑑み、実費弁償を除き無報酬とする。

(利用者などへの周知)

第11条 本法人施設内の掲示板などへの掲示、パンフレット配布などにより苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員の氏名、連絡先、苦情解決制度などの周知を図る。

(苦情の受付)

第12条 苦情受付担当者は、利用者などからの苦情を書面、電話、面接などにより随時受け付ける。  
なお、第三者委員も直接受け付ける事ができる。

2 苦情受付担当者は苦情申出人からの苦情受付に当たっては、次の事項を書面に記録し、内容について苦情申出人に確認する。

- (1)苦情の内容
- (2)苦情申出人の要望
- (3)第三者委員への報告の要否
- (4)苦情申出人及び苦情解決責任者との話し合いへの第三者委員の立会いの要否

(苦情受付の報告・確認)

第13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する。

但し、苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合は除く。

2 苦情受付担当者は、投書など、匿名の苦情についても第三者委員に報告し、適切かつ必要な対応を行う。

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ときは、内容の確認を行うとともに、苦情申出人に対しても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14条 苦情解決責任者と苦情受付担当者は、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第三者委員の助言を求めることができる。

(苦情解決結果の記録・報告)

第15条 苦情受付担当者は、福祉サービスの質を高め、運営の適正化を確保するため、苦情解決に関する記録及び報告を行う。

2 苦情受付担当者は、苦情受付から解決、改善に到るまでの経過と結果について書面で記録する。

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、必要な助言を受ける。

4 苦情解決責任者は、苦情申出人に対し、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 経過を報告する。

5 困難なケースについては、福島県運営適正化委員会に委ねる。

(解決結果の公表)

第16条 委員会は、本法人の信頼性の向上や、サービスの質の向上、また、施設の透明性を図るため、個人情報にあたる部分を除き、苦情解決結果について実績を公表する。公表はあづま授産所内に掲示する。

2 苦情処理の状況について、少なくとも年1回は、理事会及び評議員会に報告する。

## 第4章 委任

(委任)

第17条 この規程に定めるもののほか、必要な事項は理事長が別に定める。

附則

この規程は平成25年4月1日から施行する。

第7条第1項の規定にかかわらず、第三者委員の当初の任期は、平成25年4月1日から9月7日までとする。

平成14年1月21日制定のしのぶ福祉会苦情解決委員会要項は廃止する。

この規程は、平成28年4月1日から施行する。

附則

この規程は平成30年10月4日から施行する。