

社会福祉法人稚内木馬館苦情対応規程

(趣旨)

第1条 この規程は、社会福祉法（昭和26年法律第45号）第82条の規定に基づき、社会福祉法人稚内木馬館（以下「法人」という。）が提供する福祉サービスに係る苦情に関し必要な事項を定めるものとする。

(用語の定義)

第2条 この規程において「福祉サービス」とは、法人の定款第1条の規定に基づき、実施する社会福祉事業をいう。

(対象とする苦情の範囲)

第3条 対象とする苦情の範囲は、各年度の事業計画に基づき、実施する福祉サービスに関する苦情とする。ただし、当該苦情に関する事実のあった日から1年以上を経過している苦情は、対象としないことができるものとする。

2 前項に規定する苦情のうち、法令による制度の改善を目的とする苦情は、この規程が取り扱う範囲から除外する。

(苦情申出人の範囲)

第4条 苦情の申出人（以下「苦情申出人」という。）は、次に掲げる者とする。

- (1) 福祉サービスの利用者又はその家族
- (2) 福祉サービスを利用していた者又はその家族
- (3) 前2号に掲げる者から委任を受けた代理人

(苦情解決責任者の設置)

第5条 苦情申出人からの苦情処理の責任主体を明確にするため、法人に苦情解決責任者を置く。

2 苦情解決責任者は、各事業所の長をもって充てる。

(苦情解決責任者の職務)

第6条 苦情解決責任者は、次の職務を行う。

- (1) 苦情解決の統括
- (2) 苦情申出人への苦情解決の仕組みの周知
- (3) 苦情申出内容の原因及び解決方策の検討
- (4) 苦情申出人との話合いの実施
- (5) 第三者委員への苦情に係る事案の解決結果の報告

- (6) 苦情申出人及び第三者委員への改善状況の報告
(苦情受付担当者の設置)

第7条 苦情申出人からの苦情に関する事務を処理するため、法人に苦情受付担当者を置く。

- 2 苦情受付担当者は、各事業所ごとに苦情解決責任者が若干名を指名する。
- 3 苦情受付担当者以外の職員は、苦情受付担当者の不在時等に苦情申出人から苦情の申出があったときは、苦情受付担当者に代わって申出を受け付けることができる。
- 4 前項により苦情の申出を受けた職員は、遅滞なく苦情受付担当者にその内容を報告しなければならない。

(苦情受付担当者の職務)

第8条 苦情受付担当者は、次の職務を行う。

- (1) 苦情申出人からの苦情の受付
- (2) 苦情の内容、苦情申出人の意向等の確認及び記録
- (3) 苦情解決責任者及び第三者委員への受け付けた苦情の報告
- (4) 苦情解決責任者への改善状況の報告

(第三者委員の設置)

第9条 苦情の解決に向け、社会性又は客観性を確保し、福祉サービスの利用者の立場又は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、次に掲げる者のうちから理事会の承認を得て、2人を選任し、理事長が委嘱する。

- (1) 評議員
- (2) 監事
- (3) 弁護士
- (4) 社会福祉士
- (5) 精神保健福祉士
- (6) 民生委員・児童委員
- (7) 前各号に掲げるもののほか、世間一般からの信頼性を有し、苦情の解決を円滑円満に図ることができる者

3 第三者委員の任期は、2年とし、欠員により補充された委員の任期は、前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げない。

4 第三者委員の報酬は、中立性の確保のため、無報酬とする。ただし、次条の職務

を行ったときは、役員及び評議員の報酬等規程第4条に規定する費用弁償を支払うものとする。

(第三者委員の職務等)

第10条 第三者委員は、次の職務を行う。

- (1) 苦情受付担当者からの苦情の内容の報告聴取
- (2) 苦情の内容の確認及び報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- (3) 苦情申出人からの苦情の直接受付
- (4) 苦情の内容の事実関係を把握するための調査
- (5) 苦情申出人及び苦情解決責任者との話合いの場への立会い及び助言
- (6) 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の解決結果、改善状況等の報告聴取
- (7) 事業所及び利用者の日常的な状況の把握

2 第三者委員は、法人から影響を受けることなく前項の職務のための調査活動を行うことができる。

3 法人は、第三者委員から求めがあったときは、誠意をもってその調査活動に協力しなければならない。

(苦情の受付)

第11条 苦情受付担当者及び第三者委員は、口頭、文書、電話、メール又は来所により苦情を随時受け付けるものとする。

2 前項の受付に際しては、次に掲げる事項を別記第1号様式の苦情受付書に記録し、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) 苦情申出人の要望
- (3) 第三者委員への報告の要否
- (4) 話し合いへの第三者委員の助言及び立会いの要否

(苦情の報告等)

第12条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を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希望しない場合は、第三者委員に対する報告は、この限りでない。

2 第三者委員は、前項の報告を受けたときは、当該苦情の内容を確認するとともに、苦情受付担当者が苦情を受け付けた日（以下「受付日」という。）から2週間以内に別記第2号様式の苦情受付通知書により苦情申出人に対し、報告を受けた旨を通知

するものとする。

(苦情の解決に向けての話し合い)

第13条 苦情解決責任者は、苦情の内容を解決するため、受付日から2週間以内に苦情申出人と話し合いを行うものとする。

2 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立会い又は助言を求めることができる。この場合において、苦情解決責任者は、苦情申出人の承諾を得なければならない。

3 第三者委員は、前項の立会いを求められたときは、苦情の内容を確認した上で解決案の調整及び助言を行うものとする。

4 苦情受付担当者は、話し合いの結果又は福祉サービスの改善を約束した事項を記録し、話し合いの当事者間及び立ち会った第三者委員に確認しなければならない。

(苦情の解決の記録等)

第14条 苦情受付担当者は、苦情の受付から事案の解決及び福祉サービスの改善までの経過及び結果を別記第3号様式の苦情経過記録票に記録するものとする。

2 苦情解決責任者は、苦情の解決結果について第三者委員に別記第4号様式の苦情協議結果報告書により報告し、必要な助言を受けるものとする。

3 苦情解決責任者は、改善を約束した事項について、前条の話し合いを終了した日から30日以内に苦情申出人及び第三者委員に対して別記第5号様式の苦情改善状況報告書により報告するものとする。

(苦情の解決結果の公表)

第15条 福祉サービスの質及び信頼性の向上を図るため、苦情の解決の内容、改善した福祉サービスの内容等について、個人情報に関する事項を除き、事業報告書、法人の広報誌等にその実績を掲載し、公表するものとする。

(守秘義務等)

第16条 第三者委員、苦情解決責任者、苦情受付担当者及びこれらの職にあった者は、その職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。

2 職務上知り得た情報を他の機関、団体等へ提供することが対応上必要となった場合は、あらかじめ苦情申出人の同意を得るものとする。

附 則 (平成22年3月3日第9回理事会決定)

この規程は、理事会で決定した日から施行する。