

# 苦情解決に関する規則

社会福祉法人 宝安寺社会事業部

## 第1章 総 則

(趣旨)

第1条 この規則は、社会福祉法（昭和26年3月29日法律第45号）第82条の規定により、社会福祉法人宝安寺社会事業部（以下「法人」という。）における社会福祉施設及び事業所（以下「施設等」という。）が提供する福祉サービスにかかる苦情を解決するための組織運営について、必要な事項を定めるものとする。

## 第2章 組 織

(苦情解決の組織)

第2条 各施設等の苦情解決を図るため、苦情解決委員会（以下「委員会」という。）を設置し、原則として施設等毎に「苦情解決責任者」（以下「責任者」という。）と「苦情受付担当者」（以下「担当者」という。）を置く。責任者、担当者は同時に委員会の委員となる。

また、外部に「第三者委員（外部有識者）」を設置する。

- 2、委員会は、法人の職員で構成し、委員の人数は法人本部及び各施設等につき1人以上とする。
- 3、委員会事務局は法人本部に置き、委員長は法人本部長とする。
- 4、委員会は施設等単独では解決が困難な案件及び法人全体で取り組むべき案件が生じた時に、苦情に直接あるいは主としてかかわる施設等の委員を中心に原則として5人以上で開催するものとし、参加委員は案件毎に委員長が指名する。
- 5、委員会は、施設等で提供する福祉サービスにかかる苦情の解決について責任を負うもののほか次の職務を行う。
  - 一、苦情解決の促進を図るため、常時利用者の動静を把握しておくこと。
  - 二、苦情解決に関する事務の執行、及び記録保存に関すること。  
(施設等単独で解決した案件に関する報告の記録保存を含む。)
  - 三、苦情解決のため、委員長の指示のもと、各施設等との連絡調整を図ること。
  - 四、苦情解決のため、委員長の指示のもと、第三者委員等の外部機関に対し助言依頼、報告、連絡等をなすこと。
  - 五、理事長及び理事会へ苦情解決にかかわる報告を適時に行うこと。

## 第3章 責任者及び担当者

(責任者)

第3条 苦情解決や改善の責任主体を明確にするため、各施設等に責任者を置く。この場合、責任者に施設長・事業所長を充てるものとする。法人本部は法人本部長とする。

2、責任者は、苦情申出人との話し合いにより問題の解決に努めるものとし、その経過及び結果について委員会に報告するものとする。(別記様式1「苦情解決相談報告書」に依る。)

3、責任者が当事者間で苦情を解決することが困難と判断した時は、委員会に問題解決を委ねることができる。

(担当者)

第4条 担当者は、各施設等の職員から当該施設の責任者が推薦し、委員長が任命する。

2、担当者の職務は、次に掲げるものとする。

一、利用者等からの苦情の受付

二、苦情内容、利用者の要望等の確認と相談結果記録

三、責任者及び委員会への報告

#### 第4章 第三者委員

(第三者委員)

第5条 苦情解決に当り、社会性や客観性を確保するため、外部有識者の第三者委員を理事会の承認を得て、理事長が委嘱する。

2、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。また委員は再任することができる。

(定数)

第6条 委員は3名とし、即応性を確保するため、個々に職務にあたることができるが、委員相互の情報交換等連携をとるよう務めるものとする。

(職務)

第7条 第三者委員の職務は次のとおりとする。

一、委員会から依頼された苦情内容の報告聴取

二、苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知

三、苦情申出人又は、委員会及び責任者への助言

四、苦情申出人と責任者との話し合いへの立ち合い及び助言

五、苦情に係る事業の改善状況等の報告聴取

六、利用者からの苦情の直接受付(この場合には、苦情解決委員会委員長に対し苦

情内容等の伝達を行う)

(秘守義務)

第8条 第三者委員は職務上、知ることのできた秘密を任期中及び退任後も他に漏らし  
てはならない。

(委員の報酬)

第9条 第三者委員に対する報酬は、年間11,000円を支給する。

## 第5章 苦情申出と措置

(苦情の申出)

第10条 苦情申出人の範囲は、次のとおりとする。

- 一、当該施設・事業所の福祉サービス利用者、その家族若しくは代理人とする。
- 二、その他民生委員児童委員等の福祉サービスの利用者に関する状況を具体的かつ  
的確に把握している者。

(苦情の受け付け)

第11条 担当者は、利用者等からの苦情を随時受付けるものとする。

- 2、責任者も直接苦情を受付けることができる。
- 3、投書など匿名の苦情については、委員会に報告し必要な対応を行う。
- 4、責任者は担当者から苦情内容報告を受けた場合は、内容を確認の上、速やかに  
苦情解決の措置をとるものとする。

(措置)

第12条 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し、その際、  
責任者は、必要に応じて他の委員に助言及び話し合いへの同席を求めることが  
できる。

- 2、苦情申出人と責任者の話し合いは、次により行うものとする。
  - 一、責任者による苦情内容の再確認
  - 二、責任者による解決案の調整、助言
  - 三、話し合いの結果や改善事項の書面での記録と確認
- 3、責任者は、話し合いに際し、第三者委員の立ち合いを要請することができる。  
ただし、この場合、委員長の承認を得るものとする。

## 第6章 苦情解決の記録と報告

(結果報告)

第13条 責任者は、苦情解決、措置の経緯結果について書面に記録し、委員会を経て理事会に報告するものとする。

2、責任者は、苦情申出人に改善などを約束した事項について、苦情申出人及び委員会に結果報告をしなければならない。

(解決結果の公表等)

第14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質や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」により公表するものとする。

(苦情解決方法の情報提供)

第15条 話し合いにより解決できない場合は、責任者は苦情申出人に対し神奈川県社会福祉協議会に設置される運営適正化委員会を紹介するなど必要な情報提供を行うものとする。

付 則

- 1、この規則は、平成13年10月1日から施行する。
- 2、苦情解決委員会の構成員は別表1のとおりとする。
- 3、この規則施行について行う苦情処理については、次の書式により行うものとする。  
別記様式1「苦情解決相談報告書」
- 4、この規則は、平成21年1月1日から改定する。
- 5、この規則は、平成26年10月1日から改定する。
- 6、この規則は、令和2年7月1日から改定する。
- 7、この規則は、令和3年4月1日から改定する。