

社会福祉法人再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条に規定に基づき社会福祉法人再生会が経営する施設が提供する福祉サービスに係る苦情解決について、適切な対応を図り、もって児童及び家族等（以下「利用者」という。）の信頼に応えるとともに、福祉サービスの向上に努めることを目的とする。

(苦情解決責任者及び苦情受付担当者の設置)

第2条 福祉サービスに対する苦情の解決を図るため、苦情解決責任者及び苦情受付担当者を置く。

- 2 苦情解決責任者は、施設長とし、理事長が指名する。
- 3 苦情受付担当者は、職員の中から施設長が指名する。

(苦情受付責任者の業務)

第3条 苦情受付担当者は、次の業務を行う。

- (1) 利用者からの苦情受付
- (2) 苦情の内容、利用者の意向の確認及び記録
- (3) 受付けた苦情及び苦情の改善状況等について、苦情解決責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員の指名等)

第4条 苦情解決にあたり、社会性や客観性を確保するとともに、利用者の立場に配慮した適切な対応を図るため、公平・中立な立場にある第三者委員を置く。

- 2 第三者委員の人数は、2名とする。
- 3 第三者委員は、理事会において選任し、理事長が委嘱する。その際、就任承諾書（様式1）を徴取し、委嘱状（様式2）を交付するものとする。
- 4 第三者委員は、次に掲げる業務を行う。
 - (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) 利用者からの苦情の直接受付
 - (4) 苦情申出人に対する助言
 - (5) 苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いにおける立ち合い及び助言
 - (6) 苦情責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
 - (7) 施設の日常的な活動状況の把握及び意見聴取

(委員の任期)

第5条 第三者委員の任期は、2年とする。ただし、委員が欠けた場合における後任の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

2 第三者委員は、再任することができる。

(委員の報酬)

第6条 第三者委員の報酬は、「社会福祉法人再生会役員等の報酬に関する規則」を準用する。

(利用者への周知)

第7条 苦情解決責任者は、利用者に対し福祉サービスに係る苦情解決の仕組みについて周知を図るものとする。

(苦情の受付等)

第8条 苦情受付担当者は、利用者からの苦情を随時受け付けるものとする。なお、第三者委員も利用者から直接苦情を受け付けることができるものとする。

2 苦情受付担当者は、利用者から苦情の申し出があったときは、次に掲げる事項を聴取して苦情受付書(様式3)に記録するとともに、その内容を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) 第三者委員に対する報告の希望の有無

(4) 苦情申出人及び苦情解決責任者の話し合いにおける第三者委員の助言及び立会の希望の有無

(苦情受付の報告等)

第9条 苦情受付担当者は、前条の規定により受け付けた苦情の内容を苦情解決責任者及び第三者委員(前条第2項第3号に規定する報告の希望があった場合に限る。)に報告するものとする。

2 苦情受付担当者は、投書等により匿名による苦情が寄せられた場合においても、苦情解決責任者及び第三者委員に報告するものとする。

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ときは、内容を確認するとともに、苦情申出人に対してその旨を苦情受付通知書(様式4)により通知するものとする。

4 第三者委員は、苦情申出人から直接苦情を受け付けたときは、その苦情の内容を苦情解決責任者に報告するものとする。

(話し合い)

第10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。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要により第三者委員の助言を求めることができる。

- 2 第三者委員は、第8条第2項第3号及び第4号に規定する場合を除き、苦情申出人又は苦情解決責任者の要請に基づき、その話し合いに立ち会うものとする。この場合、第三者委員は、苦情内容の確認並びに解決策の調整及び助言を行うものとする。
- 3 苦情受付担当者は、苦情申出人又は苦情解決責任者の話し合いに同席するとともに、苦情受付書に経過及び結果を記録し、出席者の確認を受けるものとする。

(記録等)

第11条 苦情受付担当者は、当該事案の経過及び結果を苦情受付書に記録するものとする。

- 2 苦情解決責任者は、一定期間ごとに事案の経過及び結果を取りまとめ、第三者委員に報告するものとする。
- 3 苦情解決責任者は、苦情解決にあたり苦情申出人に改善を約束した事項等があるときは、苦情申出人及び第三者委員に対し、苦情に関する結果報告書(様式5)により、その結果を報告するものとする。

(運営適正化委員会への協力等)

第12条 理事長は、社会福祉法第83条に基づき、宮崎県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会が行う苦情処理のための事情調査に協力するとともに、必要に応じ苦情解決のための助言・斡旋を受けるものとする。

(公表)

第13条 苦情解決責任者は、苦情申出人の個人情報に関するものを除き、申し出のあった苦情の解決結果について、さくら学園の掲示板等への掲示、又はホームページに掲載し、苦情に係る結果を公表するものとする。

(守秘義務)

第14条 苦情受付担当者、苦情解決責任者及び第三者委員、その他苦情解決事務に係る者は、苦情申出人の氏名、苦情相談の内容その他苦情相談により知り得た情報を他に漏らしてはならない。

(補則)

第15条 この規程に定めるほか、必要な事項は理事長が別に定める。

附 則

1 平成15年4月1日から施行された「苦情解決委員会設置規則」は、平成29年9月13日をもって廃止する。

1 この規程は、平成29年9月14日から施行する。

様式1

社会福祉法人 再生会

理事長 甲斐 攝子 様

就 任 承 諾 書

社会福祉法人再生会苦情解決に関する規程第4条に規定する第三者委員への就任を承諾します。

就任期間 自 平成 年 月 日
至 平成 年 月 日

平成 年 月 日

住 所 〒 _____

氏 名 _____ 印 _____

様式 2

委 嘱 状

様

社会福祉法人再生会苦情解決に関する規程第 4 条に規定する

苦情解決第三者委員を委嘱いたします。

任期 平成 年 月 日から

平成 年 月 日まで

平成 年 月 日

社会福祉法人 再生会

理事長 甲斐 攝子

福祉サービスに関する苦情受付書

受付日	平成 年 月 日			苦情の発生時期	平成 年 月 日	受付 No.	
(記入者) 苦情受付担当者名		印		苦情の発生時期			
申出人	(フリガナ) 氏名				住所	〒	
	利用者との関係	本人, 親, 祖父母, 子, その他 ()				電話	
利用者	(フリガナ) 氏名				住所	〒	
	性別	男・女	年齢	歳		電話	
責任者名		Ⓜ			通知日	平成 年 月 日 ()	
利用施設名							
サービスの内容							
苦情の内容	苦情の分類	①ケアの内容に関わる事項 ②個人の嗜好・選択に関わる事項 ③財産管理・遺産・遺言等 ④制度, 施策, 法律に関わる要望 ⑤その他 ()					
	相談・苦情の具体的内容	<input type="checkbox"/> 説明・情報不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> サービス量 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他 ()					
申出人の							
備考							
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他 ()						
申出人への確認	第三者機関への報告の要否			要 <input type="checkbox"/> ・否 <input type="checkbox"/>	確認欄 []		
	話し合いへの第三者機関の助言, 立ち合いの要否			要 <input type="checkbox"/> ・否 <input type="checkbox"/>	確認欄 []		

第三者委員名			
委員への報告日	平成 年 月 日	申出人への通知日	平成 年 月 日
処 理 経 過			
対応	<input type="checkbox"/> その場で回答し終結 <input type="checkbox"/> 後日回答（ 月 日予定） <input type="checkbox"/> 当事者同士の話し合いの推奨 <input type="checkbox"/> 専門機関への紹介（ ） <input type="checkbox"/> 行政機関への伝達 <input type="checkbox"/> 関係機関への紹介（ ） <input type="checkbox"/> 苦情として処理 <input type="checkbox"/> 助言 <input type="checkbox"/> あっせん <input type="checkbox"/> 事情調査 <input type="checkbox"/> 運営適正化委員会への申出 <input type="checkbox"/> その他（ ）		
平成 年 月 日			
平成 年 月 日			
平成 年 月 日			
平成 年 月 日			
平成 年 月 日			
平成 年 月 日			
結 果			

平成 年 月 日

福祉サービスに関する相談・苦情受付通知書

様

印

相談・苦情受付担当者から下記のとおり相談・苦情受付（受付 No. ）についての報告がありましたことを通知いたします。

記

相談・苦情 の申出書	平成 年 月 日（ 曜日）	相談・苦情 申出人名	
相談・苦情 発生時期	平成 年 月 日	利用者との関係	本人，親 その他（ ）
		利用者名	
相 談 ・ 苦 情 の 内 容			

様式5

平成 年 月 日

福祉サービスに関する相談・苦情処理結果報告書

第三者委員 様

印

平成 年 月 日付の相談・苦情（受付 No. ）については、下記のとおり処理いたしましたので、報告いたします。

記

相談・苦情内容	
相談・苦情内容	