

# 苦情解決対応要綱

## 第 1 章 総 則

### (目 的)

第 1 条 この規定は、社会福祉法第 8 2 条の規定に基づき、社会福祉法人北見有愛会（以下「法人」という。）が運営する施設・事業所において、法人が行う福祉サービスの利用者からの苦情に対して、利用者の権利を擁護する観点から、苦情を密室化せず、社会性、客観性を確保した適切な解決を図るための仕組みを作るために、必要な事項を定めるものである。

### (事業の対象範囲)

第 2 条 本規定において対象とする福祉サービスの範囲は、施設・事業所が行う社会福祉法第 2 条に規定する社会福祉事業におけるサービス、施設・事業所が行うその他の福祉サービスとする。

## 第 2 章 苦情解決の体制

### (苦情解決責任者)

第 3 条 施設・事業所に、利用者からの苦情を解決するための責任主体として、苦情解決責任者を置く。

2 苦情解決責任者は、施設・事業所の長又は法人の理事等とし、理事長が任命する。

### (苦情受付担当者)

第 4 条 利用者が苦情を申し出やすい環境を整えるために、施設・事業所に苦情受付担当者を置く。

2 苦情受付担当者は、施設・事業所の職員の中から、理事長が任命する。

### (苦情受付担当者の業務)

第 5 条 苦情受付担当者は、以下の職務を行う。

- (1) 利用者からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、利用者の意向の確認と記録
- (3) 受付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

### (第三者委員)

第 6 条 施設の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に、第三者委員を置く。

(第三者委員の要件)

第7条 法人における苦情解決が、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できるよう、第三者委員は、苦情解決が円滑かつ円満に図ることが出来る者であって、世間から信頼性を有するものとする。

2 法人の理事は、第三者委員になることが出来ない。

(定数・選任)

第8条 この法人における第三者委員の定数は3名とし、法人の理事会において選考し、理事長が任命する。

2 前項における選考に際しては、法人の評議員会に諮問する。

(任期)

第9条 第三者委員の任期は2年とする。但し、再任は妨げない。

2 第三者委員に欠員が生じたときは、速やかに補充するものとし、補欠によって就任した第三者委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(報酬)

第10条 第三者委員の中立性を確保するため、実費弁償を除き、無報酬とする。

(第三者委員の職務)

第11条 第三者委員は、以下の職務を行う。

- (1) 苦情受付担当者から受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) 苦情申出人への助言
- (5) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- (6) 苦情解決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) 日常的な状況把握と意見聴取

### 第 3 章 苦情解決の手順

(利用者への周知)

第12条 苦情解決責任者は、利用者に対して、施設・事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名、連絡先及び施設・事業所における苦情

解決の仕組みについて周知する。

(苦情の受付)

第13条 苦情受付担当者は、利用者からの苦情を随時受付ける。又、第三者委員も利用者等からの苦情を直接受付けることが出来る。なお、北海道福祉サービス運営適正化委員会（北海道社会福祉協議会）における苦情受けも明示する。

(苦情の記録)

第14条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情受けに際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

- (1) 苦情の内容
  - (2) 苦情申出人の希望等
  - (3) 第三者委員への報告と要否
  - (4) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者の助言、立会いの要否
- 2 前項において確認の結果、第3号及び第4号が不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

(苦情受けの報告・確認)

第15条 苦情受付担当者は、受付けた苦情はすべ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明確に拒否する意思表示をした場合は、除く。

- 2 投書など匿名の苦情については、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苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して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16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。その際、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助言を求めることが出来る。

- 2 第三者委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。
  - (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
- 3 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出来る

(苦情解決の記録・報告)

第17条 苦情解決や改善を重ねることにより、施設・事業所におけるサービスの質が高まり、運営の適正化が確保されるが、これらを実効あるものとするために、次により記録と報告を積み重ねることとする。

- (1) 苦情受付担当者は、苦情の受付けから解決・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、一定期間毎に苦情解決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、苦情申出人に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、一定期間経過後、報告する。

(解決結果の公表)

第18条 利用者による福祉サービスの選択や施設が行うサービスの質や信頼性の向上を図るために、個人情報に関するものを除き「事業報告書」及び「広報誌」に実績を掲載し、公表することとする。

付 則

この規定は、平成21年10月6日から施行する。