

# 社会福祉法人北海道宏栄社

## 苦情解決委員会運営規程

### 第1章 総則

#### (目的)

第1条 この規程は社会福祉法人北海道宏栄社（以下、「法人」とする）が経営する施設の提供する福祉サービスに係る、利用者からの苦情を解決するための体制を整備することにより、利用者の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用できるように支援することを目的とする。

#### (実施主体)

第2条 本委員会は法人が運営し、苦情解決委員会と称する。

#### (定義)

第3条 対象とする苦情の範囲は次のとおりとする。

- ①提供する福祉サービスの内容に関する事項。
- ②提供する福祉サービスに係る利用契約の締結、履行及び解除に関する事項。

第4条 苦情申出人の範囲は次のとおりとする。

- ①提供する福祉サービスを利用している利用者、その家族、代理人。

### 第2章 苦情解決委員会

#### (苦情解決委員)

第5条 法人内に、苦情解決責任者、苦情受付担当者、さらに第三者委員を設置する。

#### (苦情解決責任者)

第6条 苦情解決の責任者は常務理事とする。

#### (苦情受付担当者)

第7条 苦情解決責任者は職員の中から1名を苦情受付担当者として任命する。

#### (第三者委員)

第8条 苦情解決に適切な対応をするために設置し、任命については次のとおりとする。

- ①理事長は、第三者委員2名を理事会の選考を経て任命する。
- ②第三者委員は、利用者の立場や状況に配慮しつつ、苦情解決を円満・円滑に図ることが

できる者であることを要件とし、法人の理事、職員、利用者以外から任命する。

③第三者委員の任期は2年間とする。ただし、再任は妨げない。

④第三者委員に欠員が生じた場合の任期は、前任者の残任期間とする。

⑤第三者委員は無報酬とする。ただし、活動に要した実費については別途実費弁償するものとし、旅費については当施設旅費規程に準拠するものとする。

#### ( 職 員 )

第9条 第3条に規定する苦情を利用者から受けた職員は、苦情受付担当者に報告しなければならない。

### 第三章 職務内容

#### (苦情解決責任者)

第10条 苦情解決責任者の職務は次のとおりとする。

①利用者、家族、保護者等への苦情解決の仕組みの周知。

②苦情申出内容の原因、解決方法の検討。

③苦情解決のための苦情申出人との話し合い。

④苦情原因に関する改善状況の苦情申出人及び第三者委員への報告。

⑤苦情解決結果の第三者委員への報告。

#### (苦情受付担当者)

第11条 苦情受付担当者の職務は次のとおりとする。

①利用者からの苦情の受付。

②受け付けた苦情内容等の記録と確認。

③受け付けた苦情内容の、苦情解決責任者、第三者委員への報告。

④苦情の受付から解決・改善までの経過及び結果の記録。

#### (第三者委員)

第12条 第三者委員の職務は次のとおりとする。

①苦情受付担当者が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と内容確認。

③利用者からの苦情の直接受付。

④苦情内容の事実関係を把握するための調査。

⑤苦情申出人への助言。

⑥苦情解決責任者への助言。

⑦苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言。

⑧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。

#### 第四章 実施方法

##### (利用者への周知)

第13条 苦情解決責任者は、利用者、家族等に、苦情解決責任者、苦情受付担当者、及び第三者委員の氏名、連絡先を示し、苦情解決の仕組みについて周知しなければならない。

(様式6・7)

##### (苦情の申出および受付)

第14条 苦情受付担当者は、隨時、利用者等からの苦情を受け付けなければならない。

第15条 利用者等は、苦情を申し出る場合、口頭、文書のいずれによっても行うことができる。

2 文書で申し出る場合は様式1のとおりとする。

第16条 苦情は苦情受付担当者のみならず、第三者委員に対しても申し出ることができる。

第17条 苦情が匿名により行われた場合は、第三者委員に報告し、第三者委員が必要な対応を行う。

##### (申出内容の報告・確認)

第18条 受け付けた苦情は、苦情受付担当者が「苦情の内容」「苦情申出人の希望」等を様式2により記録し、苦情申出人にその内容を確認した上で、早急に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。

2 第三者委員への助言、話し合いへの立会いの要否については、必ず苦情申出人の意向を確認しなければならない。

第19条 第三者委員は、苦情受付担当者から報告のあった苦情申出について、苦情申出日から1週間以内に苦情申出人へ報告を受けた旨を様式3により通知し、内容に相違がないか確認しなければならない。

第20条 第三者委員は、必要に応じ苦情申出人、苦情解決責任者等に聴取を行うなど、事実関係を把握するための調査を行い、申出の内容を正確に把握しなければならない。

第21条 苦情解決責任者は、利用者からの苦情について、原因、解決方法などの検討を行わなければならない。

第22条 第三者委員は、苦情解決責任者から助言を求められた場合は、必要な助言を行わなければならない。

第23条 第三者委員は、苦情申出人から助言を求められた場合は、必要な助言を行わなければならない。

#### (苦情解決)

第24条 苦情申出人と苦情解決責任者は、苦情申出の内容を解決するための話し合いを苦情申出日から2週間以内に行わなければならない。

2 その際、苦情申出人と苦情解決責任者は第三者委員への助言、立会いを求めることができる。

3 第三者委員は、話し合いへの立会いを求められた場合、苦情内容を確認した上で、解決案の調整及び助言を行う。

第25条 苦情受付担当者は、話し合いの結果や改善を約束した事項を様式4により記録し話し合いの当事者間及び第三者委員で確認しなければならない。

#### (記録及び報告)

第26条 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経緯と結果について、様式2により記録し書面に残さなければならない。

第27条 苦情解決責任者は、1~2週間毎に苦情解決の取り組み状況について第三者委員に報告し、必要な助言を受けなければならない。

第28条 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、1ヶ月以内に、様式5により報告しなければならない。

#### (結果報告)

第29条 個人情報に関するものを除き法人の「広報誌」及び「事業報告書」等に苦情の申出内容、解決結果を掲載し公表しなければならない。

#### (関係書類)

第30条 本制度を実施するために次の書類を整備する。

- ①様式1 苦情申出書
- ②様式2 苦情受付書
- ③様式3 苦情受付報告書
- ④様式4 話し合い結果記録書
- ⑤様式5 改善結果報告書
- ⑥様式6 苦情窓口設置について（利用者用）
- ⑦様式7 苦情窓口設置について（家族用）
- ⑧様式8 苦情受付一覧表

#### 付 則

施 行 この規定は平成13年12月 1日から施行する。