

社会福祉法人十愛療育会福祉サービス等の苦情解決に関する要綱

2019年4月1日全部改正

2021年4月1日一部改正

社会福祉法人十愛療育会福祉サービス等の苦情解決に関する要綱（平成13年4月1日施行）の全部を改正する。

（目的）

第1条 この要綱は、社会福祉法（昭和26年法律第45号）第82条の規定に基づき、社会福祉法人十愛療育会（以下「法人」という。）が設置運営する施設及び事業所（以下「施設等」という。）において提供するサービスに対する苦情について、適切な対応を行うことにより、提供する福祉サービスを検証し、及び改善するとともに利用者の満足度を高め、もって法人の社会的信頼性の向上を図ることを目的とする。

（第三者委員）

第2条 苦情の解決について社会性及び客観性を確保し、利用者の立場及び特性に配慮した適切な対応を図るため、法人に第三者委員を置く。

- 2 第三者委員は、苦情の解決を円滑かつ円満に図ることができ、かつ、世間からの信頼性を有する者のうちから理事長が委嘱する。
- 3 第三者委員は、直接苦情を受け付けるとともに、苦情受付担当者から報告のあった苦情の改善及び解決のための業務を行う。
- 4 第三者委員の任期は、2年とする。ただし、再任を妨げない。
- 5 理事長は、第三者委員に欠員が生じたときは、速やかに後任の第三者委員を委嘱するものとする。この場合において、後任の第三者委員の任期は、前任者の残任期間とする。

（苦情解決責任者）

第3条 施設等に苦情解決の責任を担う者として、苦情解決責任者を置く。

- 2 苦情解決責任者は、施設等の長をもって充てる。

（苦情受付担当者）

第4条 苦情解決責任者は、職員の中から苦情受付担当者を指名する。

- 2 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) 苦情内容、利用者の意向等の確認及び記録
 - (3) 受け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

（苦情の受付）

第5条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付けるものとする。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

- 2 前項の苦情は、苦情受付書（第1号様式）により受け付ける。
- 3 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を全て苦情解決責任者及び第三者委員に報告

するものとする。ただし、苦情を申し出た者（以下「苦情申出者」という。）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を除く。

- 4 投書等の匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行うものとする。
- 5 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、その内容を確認し、苦情申出者に対して報告を受けた旨を通知するものとする。

（苦情の解決）

第6条 苦情解決責任者は、苦情申出者との話し合いによる解決に努めるものとする。
この場合において、苦情申出者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できる。

- 2 第三者委員の立会いによる苦情申出者及び苦情解決責任者の話し合いは、次のとおりとする。
 - (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及び助言
 - (3) 話し合いの結果、改善事項等の書面による記録及び確認
- 3 苦情解決責任者は、第三者委員の立会いを要請することができる。

（苦情解決の記録及び報告）

第7条 前各条の規定による苦情解決及び改善によるサービスの質の向上及び運営の適正化を実効性のあるものとするため、次のとおり記録及び報告を行うものとする。

- (1) 苦情受付担当者は、苦情の受付から解決及び改善までの経過及び結果について、書面により記録するものとする。
- (2) 苦情解決責任者は、一定期間ごとに苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受けるものとする。
- (3) 苦情解決責任者は、改善した事項について、苦情申出者及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告するものとする。

（苦情解決結果の公表）

第8条 苦情解決責任者は、前条第3号による報告後、サービスの質及び信頼性の向上を図るため、個人情報を除き、苦情解決結果を苦情解決結果報告書（第2号様式）により公表するものとする。

- 2 前項の公表は、法人のホームページへの掲載、施設等の掲示板への掲示等によるものとする。

（利用者等への周知）

第9条 苦情解決責任者は、利用者等に対し、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名及び連絡先並びに苦情解決の仕組みについて、法人のホームページへの掲載、施設等の掲示板への掲示等により周知するものとする。

（委任）

第10条 この要綱の施行について必要な事項は、理事長が定める。

附 則

(施行期日)

- 1 この要綱は、2019年4月1日から施行する。

(経過措置)

- 2 この要綱の施行の際現に申出されている苦情の解決に係る手続については、なお従前の例による。

附 則

この要綱は、2021年4月1日から施行する。

第1号様式（第5条第2項）

苦情受付書

【秘】

受付番号	受付日	年 月 日 ()	受 付 者	
苦情発生時期	年 月 日	苦情発生場所		
苦情申出者	氏名 (利用者氏名 ())	利用者との関係 () 本人・親・その他		
	住所	連絡先	自宅 自宅以外	
苦情の内容	分類	1 ケアの内容に係る事項 2 私物及び財産管理に係る事項 3 事業の内容、手続等に係る事項 4 その他 ()		
	想定原因	1 説明及び情報不足 2 職員の態度 3 サービスの内容 4 サービスの量 5 権利侵害 6 その他 ()		
苦情申出者の希望等				
	1 話を聞いてほしい。 2 回答がほしい。 3 調査してほしい。 4 改めてほしい。 5 その他 ()			
苦情申出者への確認	第三者委員への報告	要	否	
	第三者委員の立会い (話し合い等)	要	否	
備考				

第2号様式（第8条第1項）

苦情解決結果報告書

年 月 日

苦情申出者 様

苦情解決責任者 印

年 月 日 様からお申出がありました件につきまして、
次のとおり解決しましたので、御報告いたします。

苦 情 の 内 容	
解 決 の 結 果	