

社会福祉法人美土里会 サービス苦情解決実施要綱（規程）

第1条 （目的）

- 1 この要綱は、社会福祉法第82条及び社会福祉法人美土里会定款第1条の規程に基づき、本会が提供する福祉サービス（以下「サービス」という。）の利用者（以下「利用者」という。）の苦情を適切かつ円滑に解決する体制を整備することにより、利用者個人の基本的人権を擁護し、事業の迅速な改善を図るとともに、本会事業に対する社会的な信頼の向上を図るものとする。

第2条 （苦情解決責任者）

- 1 苦情解決の責任体制を明確にするため、次の職務を行う苦情解決責任者を置く。
 - (1) 苦情解決体制の整備及び利用者への周知に関すること。
 - (2) 苦情解決体制に基づく福祉サービスの改善に関すること。
 - (3) 第三者委員会の招集判断並びに招集に関すること。
 - (4) 第三者委員会招集に至る苦情の解決結果の報告及び公表に関すること。
 - (5) その他苦情解決全般に関すること。
- 2 苦情解決責任者は、総合施設長をもって充てる。
- 3 苦情解決責任者に事故がありその職務を全うできない場合に備え、苦情解決責任者の職務代理者を置くことができる。職務代理者は総合施設長が任命する。

第3条 （苦情受付担当者）

- 1 利用者が苦情の申出がしやすい環境を整えるため、苦情受付担当者を置く。
- 2 苦情受付担当者は、各部署の職員の中から総合施設長が任命する。

第4条 （苦情受付担当者の職務）

- 1 苦情受付担当者は、次の職務を行う。
 - (1) 苦情の相談及び受付並びに結果報告に関すること。
 - (2) 苦情内容等の確認及び記録に関すること。
 - (3) 受付けた苦情及びその改善方法・対処法についての検討と解決に関すること。
 - (4) 重大苦情を受付けた際の苦情解決責任者への報告に関すること。

第5条 （苦情対応委員会の設置）

- 1 受付けた苦情を事業所間を越えて共有し、苦情の発生を未然に防ぐことを目的に、苦情対応委員会を設ける。
- 2 苦情対応委員会は次の役割を持つ。
 - (1) 各事業所に挙げられた苦情相談記録、及び解決方法の共有。
 - (2) 苦情発生要因の分析。
 - (3) 苦情発生予防のための職員啓発並びに研修の実施。
 - (4) 当要綱の改定に関する事。
- 3 苦情対応委員会の設置要綱については別に定める。

第6条 （第三者委員会の設置）

- 1 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、第三者委員会を設置する。

第7条 （第三者委員会の定数及び構成）

- 1 第三者委員会の委員は下記の通りとする。
 - (1) 苦情受付責任者（代理）
 - (2) 苦情発生事業所の管理者及び苦情受付担当者
 - (3) 専門第三者委員（以下「第三者委員」という）
- 2 第三者委員は3名以内とし、中立及び公正性の確保のため、次に掲げる者の中から選任する。
 - (1) 本会の監事又は評議員
 - (2) 民生委員又は児童委員
 - (3) 社会福祉士
 - (4) 学識経験者
 - (5) 行政職員
 - (6) 地域住民他

第8条 （第三者委員の選任手続）

- 1 第三者委員は、理事会の承認を得て、理事長が委嘱する。

第9条 （第三者委員の任期）

- 1 第三者委員の任期は、2年とする。
- 2 第三者委員は、その再任は妨げない。

- 3 第三者委員がその任期を残して辞任した場合、速やかに後任を選任する。後任の任期は前任の残期間とする。

第10条 （第三者委員の職務）

- 1 委員は、次の職務を行う。
 - (1) 苦情解決責任者より挙げられた重大苦情の把握。
 - (2) 事業者が行った苦情対応への助言に関する事。
 - (3) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い及び助言に関する事。
 - (4) 苦情解決責任者からの苦情に関わる事案の解決状況の報告聴取に関する事。
 - (5) 福祉サービスの日常的な状況把握と意見聴取に関する事。
- 2 第三者委員は独立して職務に当たるものとする。ただし、必要に応じて第三者委員相互の情報交換等の連携を図ることができる。
- 3 第三者委員は、自己又は配偶者若しくは三親等の親族に関わる苦情の解決に参加することはできない。
- 4 第三者委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。職を退いた後も、又同様とする。

第11条 （第三者委員の報酬）

- 1 第三者委員は、費用弁償を除き、無報酬とする。

第12条 （利用者への周知）

- 1 解決責任者は、利用者並びに関係者にパンフレットの配布、ホームページへの掲載等により、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名並びに苦情解決の仕組みについて周知を図るものとする。

第13条 （苦情の受付）

- 1 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情は、随時受付けるものとする。
- 2 苦情受付担当者以外の職員が苦情を受付けた際には、速やかに所属部署の苦情受付担当者へ報告する。
- 3 苦情受付担当者は、苦情の受付に際し、次の事項を書面若しくは電磁的方法にて記録する。
 - (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の要否

- 4 3(3)による報告が不要の場合は、苦情解決責任者の責任のもと当該事業所内での解決を図る。
- 5 苦情解決策について、苦情申出人へ報告を行う。

第14条 (苦情の報告及び確認)

- 1 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に報告する。
- 2 投書等匿名の苦情については、苦情対応委員会に報告し、必要な対応を行う。
- 3 苦情対応委員会は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認し、同様の苦情を未然に防ぐためにその内容の共有を図る。

第15条 (苦情解決に向けての話し合い)

- 1 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力する。
- 2 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て話し合いを行うことができる。
- 3 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及び助言
 - (3) 話し合いの結果、改善事項等の書面若しくは電磁的方法による記録と確認

第16条 (苦情解決の記録及び報告)

- 1 苦情解決の記録及び報告は、次により行う。
 - (1) 苦情受付担当者は、苦情受付から苦情改善までの経過と結果について書面若しくは電磁的方法により記録すること。
 - (2) 苦情解決責任者は、第三者委員会が介入した苦情の解決が長期に渡る場合、一定期間ごとに苦情解決の経過について第三者委員に報告し、必要な助言を受けること。
 - (3) 苦情解決責任者は、苦情申出人に対し、改善を約束した重大苦情について、苦情申出人及び第三者委員に対し、期日を定めて報告すること。

第17条 (解決結果の公表)

- 1 苦情解決責任者は、個人情報に関するものを除き、毎年度1回苦情件数及び解決結果等を事業報告等において公表する。

第18条（解決困難な苦情の対応）

- 1 解決困難な苦情は、青森県運営適正化委員会に解決を委ねることができる。
- 2 青森県運営適正化委員会への委任の要否は、苦情解決責任者が決定する。

第19条（施行事項）

- 1 この規程の施行に関し必要な事項は、理事長が、別に定める。

附 則

平成17年	4月	1日	施行する
平成18年	11月	1日	一部改正
平成21年	11月	1日	一部改正
令和7年	7月	14日	一部改正