

社会福祉法人 かすみが丘学園  
福祉サービスに係る苦情への対応に関する実施要綱

第1章 総則

(目的)

第1条 この要綱は、社会福祉法第82条の規定に基づき、社会福祉法人かすみが丘学園（以下「本園」という。）が提供する福祉サービスに関する苦情への適切な対応を行うことにより、利用者の権利を擁護し満足度を高めるとともに、本園に対する社会的な信頼を向上させることを目的とする。

第2章 苦情解決体制

(苦情解決責任者)

第2条 苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者を置く。

2 苦情解決責任者は、専務理事をもって充てる。

(苦情解決責任者の職務)

第3条 苦情解決責任者は、次の職務を行う。

- (1) 苦情申出内容の原因および解決方策の検討
- (2) 苦情解決のための苦情申出人との話し合い
- (3) 第6条に定める第三者委員への苦情解決結果の報告
- (4) 苦情原因の改善状況について、苦情申出人および第三者委員への報告

(苦情受付担当者)

第4条 利用者が苦情の申し出を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、職員の中から理事長が任命する。

(苦情受付担当者の職務)

第5条 苦情受付担当者は、次の職務を行う。

- (1) 利用者からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- (3) 受け付けた苦情およびその改善状況等について、苦情解決責任者および第三者委員への報告

(第三者委員の設置)

第6条 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、第三者委員を設置する。

2 第三者委員は3名とし、理事会の承認を経て、理事長が委嘱する。

(第三者委員の職務)

第7条 第三者委員は、次の職務を行う。

- (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) 苦情申出人への助言
- (5) 本園への助言
- (6) 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
- (7) 苦情解決責任者から、苦情事案の改善状況の報告聴取
- (8) 日常的な状況把握と意見傾聴

(第三者委員の任期)

第8条 第三者委員の任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。

2 第三者委員に欠員が生じた場合の補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(第三者委員の報酬)

第9条 第三者委員の報酬は、中立性の確保のため、実費弁償を除き、無報酬とする。

### 第3章 苦情解決の業務

(制度の周知)

第10条 苦情解決責任者は、重要事項説明書およびパンフレットやホームページ等への掲載ならびに施設内への掲示等により、苦情解決責任者、苦情受付担当者および第三者委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて周知しなければならない。

(苦情の受付)

第11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。

2 苦情受付担当者は、苦情の受付に際し、次の事項を苦情受付書(様式1)に記録し、その内容を苦情申出人に確認する。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出人の要望
- (3) 第三者委員への報告の要否
- (4) 苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いへの第三者委員の立会い、助言の要否

(苦情の報告・確認)

- 第12条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者および第三者委員(苦情申出人が第三者委員への報告を希望しない場合を除く)に報告する。
- 2 投書等匿名による苦情があった場合にも、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、内容を確認したうえで、報告を受けた旨を苦情申出人に対して苦情受付報告書(様式2)により通知する。

(苦情解決に向けた話し合い)

- 第13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、苦情申出人また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られることができる。
- 2 第三者委員は、話し合いへの立ち会いに当たっては、苦情内容を確認の上、必要に応じて解決策の調整と助言を行う。
  - 3 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、話し合い結果記録書(様式3)により記録し、話し合いの当事者および立ち会った第三者委員に確認する。

(苦情解決に向けた記録・結果報告)

- 第14条 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について、書面により記録する。
- 2 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項の結果を、苦情申出人および第三者委員に対して改善結果報告書(様式4)により報告する。
  - 3 苦情解決責任者は、苦情申出人が満足する解決が図られなかった場合には、福井県運営適正化委員会の窓口を紹介するものとする。
  - 4 苦情解決責任者は、定期的に苦情受付状況および解決状況等を第三者委員に報告する。

(解決結果の公表)

- 第15条 苦情解決の対応状況について、個人情報に関する事項を除き、事業報告書等において公表する。

(その他)

- 第16条 この要綱に定めるもののほか、この要綱の実施に必要な事項は、理事長が別に定める。

付 則

この要綱は、平成21年12月1日から実施する。

平成30年 4月1日 一部改正