

社会福祉法人生活クラブ 苦情解決に関する規程

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法82条の規定に基づき社会福祉法人生活クラブ（以下「法人」という）が経営する事業所が提供する福祉サービスに係る苦情解決について、適切な対応を図り、もって事業所利用者及び家族の信頼に応えるとともに、福祉サービスの向上に努めることを目的とする。

(苦情解決責任者、苦情受付担当者の設置)

第2条 福祉サービスに対する苦情の解決を図るため、福祉サービスを提供するそれぞれの事業所に苦情解決責任者及び苦情受付担当者を置く。

- 2 苦情解決責任者は、それぞれの事業所の所長とし、理事長が任命する。
- 3 苦情受付担当者（もしくは窓口担当者とし、以下「苦情受付担当者」という）は、それぞれの事業所の管理者とする。所長が管理者の場合は、苦情解決責任者と苦情受付担当者を兼ねる。
- 4 管理者の配置がない事業所では、苦情受付担当者はそれぞれの事業所の所長が職員の中から指名する。苦情解決責任者が苦情受付担当者を兼ねることができる。
- 5 特養ホームにおいて苦情解決責任者は施設長とし、苦情受付担当者は生活相談員とする。
- 6 事業本部においては、理事長が苦情受付担当者を任命する。

(苦情解決責任者の業務)

第3条 苦情解決責任者は、次の業務を行う。

- (1) サービス利用者本人および利用者の利益を代弁する者（家族、職員、ボランティアを含む）（以下「利用者等」という）からの事業所の運営やサービスの状態等についての苦情、意見、要望、相談（以下「苦情」という）の申し出の受付
- (2) 苦情内容の原因、解決方法の検討
- (3) 苦情解決のための苦情申し出人との話し合い
- (4) 受け付けた苦情及び苦情の改善状況等について、苦情解決第三者委員への報告
- (5) 第5条4項に定める訪問相談員の業務に対する協力
- (6) 第8条に定める提言についての回答を、提言受け取りから45日以内に行う。

(苦情受付担当者の業務)

第4条 苦情受付担当者は、次の業務を行う。

- (1) 利用者等からの苦情の受付
- (2) 苦情の内容、利用者の意向の確認及び記録
- (3) 受け付けた苦情及び苦情の改善状況等について、苦情解決責任者への報告
- (4) 第5条4項に定める訪問相談員の業務に対する協力

(苦情解決第三者委員の指名)

第5条 苦情解決にあたり、社会性や客観性を確保するとともに、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を図るため、公平・中立な立場にある苦情解決第三者委員（以下「第三者委員」という）を置く。

- 2 第三者委員は、担当する事業所を定期的に訪問し苦情を受けて調査提言をする訪問相談員と、訪問相談員が担当する事業所以外の苦情を受ける相談員とする。
- 3 第三者委員は理事会において決定し、理事長が委嘱する。第三者委員が担当する事業所は、法人と第三者委員が相談のうえ理事長が決定する。

(苦情解決第三者委員の業務)

第6条 苦情解決第三者委員は、苦情解決について次の業務を行う。

- (1) 利用者等の苦情を受けて、必要に応じて調査・研究し提言をする。
 - (2) 苦情の内容は、事業所の運営と福祉サービス全般、及び事業所利用者の個別相談とする。
 - (3) 苦情に関する調査・審査・通知、ならびに是正を求める意見の表明を行う。
 - (4) 苦情に基づき、是正措置や制度改善等を求めた事業所の苦情解決責任者から後の取り組みについて報告を受ける。
 - (5) 利用者等からの苦情がない場合でも、事業所に対し是正措置や制度改善等を求めることができる。
 - (6) 苦情受け付け、調査、解決の状況について定期的に、また適宜、法人に報告する。
- 2 訪問相談員は、第6条1項の業務に関して次の通り行う。
- (1) 特別養護老人ホーム、ショートステイ、有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅、児童養護施設等、入居、滞在型の利用者等の苦情を受ける。
 - (2) 苦情の受付方法は担当事業所訪問時を利用することを基本とするが、利用者の状況に応じて、最大限意見や希望を受けられるような方法を講ずる。また訪問相談員自らの発意により事業所の運営やサービスの状況把握のために、利用者から意見聞き取り等の機会を作る。
- 3 相談員は、第6条1項の業務に関して次の通り行う。
- (1) 訪問相談員が担当する以外の事業所の利用者等からの苦情を受ける。
 - (2) 苦情の受付方法は利用者からの申し出を基本とする。
- 4 苦情解決第三者委員は、「生活クラブ風の村虐待防止規程」に定める活動を行う。

(調査等)

- 第7条 第三者委員は、苦情を受けたとき、事業所の苦情解決責任者ならびに職員に対して関係書類の提出及び事情の説明を求めることができる。
- 2 第三者委員は、調査のため職員の協力・援助が必要と認められるときは、苦情解責任者に職員の協力と援助を要請でき、苦情解決責任者はこれに誠実に応えなければならない。
 - 3 第三者委員は、調査のため必要があると認められるときは、外部の専門家に対して、相談・調査・分析・鑑定等の依頼をすることができる。その場合、費用等の算定のために苦情解決責任者と事務的な協議をなすものとする。

(訪問相談)

- 第8条 訪問相談員は苦情解決責任者または苦情受付担当者と連携して、月1回以上担当事業所を訪問し、状況把握や利用者等の苦情表明の機会を持つこととする。

(苦情解決第三者委員会の設置)

- 第9条 第三者委員および事務局を構成員とする苦情解決第三者委員会（以下「第三者委員会」）を設置し、定期開催する。第三者委員会では、各第三者委員の活動について情報交換を行うとともに、第三者委員の提言をめぐって法人との間で調整すべき事項が発生し、第三者委員間での意見調整が必要になった場合に、適宜開催し、意見調整を行う。また、必要に応じて第三者委員会として調査・審査・通知、ならびに是正を求める提言（第5号書式）を行う。

(第三者委員会への法人役職員の出席)

- 第10条 第三者委員会は、必要と判断する場合に、当法人の役職員に出席を要請することができる。法人はこの要請に誠実に応えなければならない。

(第三者委員長の選任)

- 第11条 第三者委員の互選で、第三者委員長を選出する。第三者委員長は、第三者委員会を招集し、統括する。

(事務局の設置)

- 第12条 第8条に定める第三者委員会の事務局を設置する。
- 2 事務局は第三者委員の活動を円滑に行うための活動を、第三者委員と協力しながら行う。

3 事務局は、第三者委員会の活動状況を総務部長に報告する。

(第三者委員の任期)

第13条 第三者委員の任期は2年とする。ただし、委員が欠けた場合における後任の委員の任期は前任者の残任期間とする。

2 第三者委員は、再任することができる。

(第三者委員の費用)

第14条 第三者委員の実活動日の日当として、1日につき5,000円に源泉所得税を含めた額を支給する。

2 活動の必要な交通費、諸経費はその実費を支給する。

(利用者への通知)

第15条 苦情解決責任者は、利用者等に対し福祉サービスに係る苦情解決の仕組みについて周知を図るものとする。

(苦情の受付等)

第16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、第三者委員も利用者等から直接苦情を受け付けることができるものとする。

2 苦情受付担当者は、利用者から苦情の申出があったときは、次に掲げる事項を聴取して「苦情受付報告書」(第1号様式)に記録するとともに、その内容を苦情申出人に確認するものとする。

(1) 苦情の内容

(2) 苦情申出人の要望

(3) 第三者委員に対する報告の希望の有無

(4) 苦情申出人及び苦情解決責任者の話し合いにおける第三者委員の助言及び立会の希望の有無

(苦情受付の報告等)

第17条 苦情受付担当者は、前条の規定により、受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告するものとする。

2 苦情解決責任者は、前条の規定により、受け付けた苦情を第三者委員(前条第2項第3号に規定する報告の希望があった場合に限る)に報告するものとする。

3 苦情受付担当者は、投書等により匿名による苦情が寄せられた場合においても、苦情解決責任者及び第三者委員に報告するものとする。

4 第三者委員は、苦情解決担当者から苦情内容の報告を受けたときは、内容を確認するとともに、苦情申出人に対してその旨を「苦情受付通知書兼結果通知書」(第2号様式)により通知するものとする。

5 第三者委員は、苦情申出人から直接苦情を受け付けたときは、その苦情を「苦情受付通知書兼結果通知書」(第2号様式)により苦情解決責任者に報告するものとする。

(話し合い)

第18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ものとする。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要により第三者委員の助言を求めることができる。

2 第三者委員は、苦情申出人又は苦情解決責任者の要請に基づき、その話し合いに立ち会うものとする。この場合、第三者委員は、苦情内容の確認並びに解決策の調整及び助言を行うものとする。

3 苦情受付担当者は、苦情申出人及び苦情解決責任者の話し合いに同席するとともに、苦情受付書にその経過及び結果を記録し、出席者の確認を受けるものとする。

(記録等)

第19条 苦情受付担当者は、当該事案の経過及び結果を苦情受付書に記録するものとする。

2 苦情解決責任者は、一定期間ごとに事案の経過及び結果を取りまとめ、第三者委員に報告するものとする。

- 3 苦情解決責任者は、苦情申出人及び第三者委員に対し苦情に関する結果を「苦情受付通知書兼結果通知書」(第2号様式)、により報告(第2号様式)するものとする。

(千葉県運営適正化委員会)

第20条 理事長は、社会福祉法第83条及び第85号に規定する千葉県運営適正化委員会が行う苦情処理のための事情調査に協力するとともに、必要に応じ苦情解決のための助言・斡旋を受けるものとする。

(公表)

第21条 苦情解決責任者は、苦情申出人の個人情報に関するものを除き、申出のあった苦情の解決結果について、各施設の掲示板等への掲示、又は法人が発行する広報誌等に掲載し、苦情に関する結果を公表するものとする。

(守秘義務)

第22条 苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員、その他苦情解決事務に係るものは、苦情申出人の氏名、苦情相談の内容その他苦情相談により知り得た情報を他に漏らしてはならない。

(補則)

第23条 この規程に定めるほか、必要な事項は理事長が別に定める。

(附則)

この規程は、平成19年3月1日から施行する。

この規程は、平成19年6月1日から改定する。

この規程は、2010年11月1日から改定する。

この規程は、2012年4月1日から改定する。

この規程は、2014年4月1日から改定する。

この規程は、2019年5月1日から改定する。

この規程は、2022年9月1日から改定する。