

社会福祉法人 松原愛育会 福祉サービス等に関する苦情解決実施規程

第1章 総則

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法(昭和26年法律第45号)第82条及び個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)の規定に基づき、社会福祉法人松原愛育会(以下「当法人」という。)が、当法人の定款第1条に定めた各施設(以下「各施設」という。)において、各施設が行う福祉サービスの利用者及び利用者の保護者等(以下「利用者等」という。)からの苦情及び、各施設が保有している個人情報の取扱いに関する利用者等からの苦情に対して、利用者等の権利を擁護する観点から、苦情を密室化せず、社会性及び客観性を確保した適切な解決を図るための仕組みをつくるために、必要な事項を定める。

(苦情解決の対象範囲)

第2条 この規程において対象とする苦情解決の範囲は、各施設が実施する福祉サービス及び各施設が保有している個人情報の範囲とする。

(共同生活援助事業等の苦情解決)

第3条 定款第1条に定めた居宅介護事業、行動援護事業、短期入所事業、共同生活介護事業、共同生活援助事業及び相談支援事業の各事業の利用者等から福祉サービスに対する苦情及び個人情報の取扱いに関する苦情は、その実施主体である各施設又は地域生活支援センターが苦情解決に当たるものとする。

第2章 苦情解決の体制

(苦情解決責任者)

第4条 各施設に、利用者等からの苦情を解決するための責任主体として、苦情解決責任者を置く。

2 苦情解決責任者は、各施設の長とし、理事長がこれを任命する。

(苦情解決責任者の責務)

第5条 苦情解決責任者は、次の各号に定める責務を行う。

- (1) 苦情に対し適切な解決を図るための最大限の努力
- (2) 苦情に対し苦情申出人との話し合い
- (3) 苦情申出人との話し合いにあたり、第三者委員への立ち会い及び助言の要請
- (4) 第三者委員への助言の要請

(苦情受付担当者)

第6条 利用者等が苦情を申し出しやすくするため、各施設に苦情受付担当者を置く。

2 苦情受付担当者は、各施設の職員の中から苦情解決責任者が選任し、理事長が任命する。

(苦情受付担当者の職務)

第7条 苦情受付担当者は、次の各号に定める職務を行う。

- (1) 苦情を申し出た利用者等(以下「苦情申出人」という。)の受付
- (2) 苦情内容及び苦情申出人の意向等の確認と記録
- (3) 受け付けた苦情の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員)

第8条 各施設の苦情解決に社会性及び客観性を確保し、苦情申出人の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するために、第三者委員をおく。

(第三者委員の要件)

第9条 第三者委員は、社会福祉事業に関する見識があり、苦情解決を円滑かつ円満に図ることが出来る者であって、地域社会から信頼を有する者とする。

2 当法人の理事は、原則として第三者委員になることが出来ない。

(定数及び選任)

第10条 当法人における第三者委員の定数は7名とし、当法人の評議員会の同意を得て理事会において選考し、理事長が委嘱する。

(任期)

第11条 第三者委員の任期は2年とする。但し、補欠の任期は、前任者の残任期間とする。

2 委員は再任されることができる。

(第三者委員の職務)

第12条 第三者委員は次の各号の職務を行う。

- (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) 利用者等からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出人及び苦情解決責任者への助言
- (5) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- (6) 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
- (7) 日常的な状況把握と意見聴取

(報酬)

第13条 第12条に定める第三者委員の職務についてはその中立性を確保するため、実費弁償を除き、無報酬とする。

第3章 苦情解決の手順

(利用者等への周知)

第14条 苦情解決責任者は、利用者等に対して、各施設における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名、連絡先及び各施設における苦情解決の仕組みについて周知をする。

(苦情の受付)

第15条 苦情受付担当者は、苦情申出人の申出を随時受け付ける。なお、第三者委員も苦情申出人の申出を直接受け付けることができるものとする。

(苦情の記録)

第16条 苦情受付担当者は、苦情申出人の申出の受付に際し、次の各号の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。(書式1)

(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) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否

2 前項において確認の結果、苦情申出人が第3号及び第4号を不要とした場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

(苦情受付の報告及び確認)

第17条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情をすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。但し、苦情申出人が第三者委員への報告を拒否する意思表示をした場合は、これを除く。

2 投書など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。

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、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。(書式2)

(苦情解決に向けての話し合い)

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。その際、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ることができるものとする。

2 第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次の各号により行う。

(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、助言

(3) 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

3 改善を約束した事項で一定の期間を要するものは、途中経過を苦情申出人に報告する。

4 苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができるものとする。

(苦情解決の記録及び報告)

第19条 苦情解決の記録及び報告は次の者がこれを行う。

(1) 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記録し保管する。

(2) 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決について第三者委員に報告する。

(運営適正化委員会等の調査等)

第20条 苦情申出人が、石川県運営適正化委員会あるいは、石川県（以下「運営適正化委員会等」という。）に苦情の申出を行った場合において、運営適正委員会等から処理内容の調査及び事情調査等が行われたときは、苦情解決責任者が第三者委員の助言を得て苦情解決に向けて適切な対応をしなければならない。

(守秘義務)

第21条 苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の職にある者あるいはあつた者は、この職務に関して知り得た個人情報を他人に漏洩し又は不当な目的に使用してはならない。

(解決結果の公表)

第22条 苦情申出人の苦情を解決したときは、その結果を個人情報に関するものを除きこれを広報誌等に掲載し、公表するものとする。この場合、苦情申出人の名前は公表しないことができる。

附則

- 1 ・この規程は、平成15年4月1日から施行する。
・施行日以前に申出があり、施行日に解決途中の苦情はこの規程によって申出があつたものとみなす。
- 2 この規程を改正（個人情報管理規程の制定による改正）し、平成18年4月1日から施行する。
- 3 この規程を改正（第3条）し、平成18年10月1日から施行する。
- 4 この規程を改正（第3条）し、平成22年4月1日から施行する。
- 5 この規程を改正（第10条の定員を増員）し、平成25年4月1日から施行する。