

社会福祉法人同仁会苦情解決規程

（目 的）

第1条 この規程は、社会福祉法第82条の趣旨に基づき、社会福祉法人同仁会（以下「同仁会」という。）が実施する事業について利用者又はその家族等からの苦情の適切な解決を図り、事業の質の向上及び同仁会が運営する施設及び各事業所の管理運営の信頼性を高めることを目的とする。

（苦情の定義）

第2条 この規程において、苦情とは、同仁会が運営する施設及び事業の利用にかかる異議、不服、不満等でその起因となった事実があった日から概ね1年以内に申し出があったものをいう。

（苦情の申出者）

第3条 苦情の申出ができる者は、同仁会が運営する施設及び事業の利用者並びにそれらの者の意思を代弁できる者とする。

（苦情の解決体制）

第4条 苦情の適切な解決を図るため、各施設に次の者及び機関を置く。

（1） 苦情解決責任者

苦情の解決を図るため、各施設に苦情解決責任者を置く。苦情解決責任者は施設長及び管理責任者をもって充てる。

（2） 苦情受付担当者

苦情の受付、内容等の確認、初期対応並びに記録等及び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を行うため、苦情受付担当者を置く。

2. 苦情受付担当者は、各施設職員の中から苦情解決責任者が任命する。

（3） 苦情対応委員会

苦情を具体的に処理、解決するため、各施設及び各事業所に苦情対応委員会を置く。

2. 委員長は苦情解決責任者とし、委員は各施設及び各事業所職員とする。

3. 委員長は、受け付けた苦情の性質等を勘案し、必要に応じて委員会を招集し、苦情解決の方策について検討する。

4. 委員会の庶務は苦情受付担当者が行う。

(第三者委員)

第5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ことを目的に第三者委員を設置する。

2. 第三者委員は社会福祉事業に関心を持ち、又は学識経験者であるもので、苦情解決を円滑、円満に図ることができ、世間からの信頼性を有する者の中から理事会の同意を得て理事長がこれを委嘱する。

3. 第三者委員は3名とする。

4. 第三者委員は、以下の職務を遂行する。

- (1) 苦情受付担当者からの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) 苦情申出人への助言
- (5) 苦情解決責任者への助言
- (6) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会、助言
- (7) 苦情解決責任者からの苦情に係わる事案の改善状況等の報告聴取
- (8) 日常的な状況把握と意見傾聴

5. 委員の任期は2年とする。ただし補欠の第三者委員の任期は前任者の在任期間とする。また再任は妨げない。

6. 報酬は、「社会福祉法人同仁会理事及び評議員並びに監事実費弁償に関する規程」に準ずる。

(苦情解決の仕組み)

第6条 苦情の解決を図るための仕組みは次のとおりとする。

(1) 施設利用者及びその家族等への周知

苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員の氏名、連絡先や、苦情解決の仕組みについて施設内において周知する。

(2) 苦情の受付

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。(第三者委員を含む)

2. 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情受付に際し、次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。

ア. 苦情の内容

イ. 苦情申出人の希望等

ウ. 第三者委員への報告の要否

エ. 苦情申出人と同解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否

3. 上記ウ、エが不要な場合は、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。

(3) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者に報告する。

2. 相談者の希望があった場合、その他苦情解決責任者が報告すべき案件と判断した場合は第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人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。

3. 投書など匿名の事案について、苦情解決責任者が報告すべき案件と判断した場合は、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

4. 苦情解決責任者は、第三者委員へ報告した案件については受付から解決・調整までの経過と結果を理事長に報告しなければならない。

(4) 第三者委員の立会い、助言等によっても苦情申し出の内容が解決しない場合

「福祉サービス運営適正化委員会」（群馬県社会福祉協議会内に設置）または国民健康保険団体連合会（群馬県市町村会館内）に相談し、解決を図る。

(公 表)

第7条 苦情解決責任者は、個人情報に関するものを除き、苦情解決・調整の状況及び実績について必要に応じ、公表するものとする。

(守秘義務)

第8条 委員、責任者及び担当者、その他苦情解決事務に係る者は、その職務上、知り得た情報を他に漏らしてはならない。

(委 任)

第9条 この規程に定めるもののほか、必要な事項は、理事長が別途定める。

付 則

この規程は、平成15年12月2日より施行する。

1. 令和4年10月1日一部改正