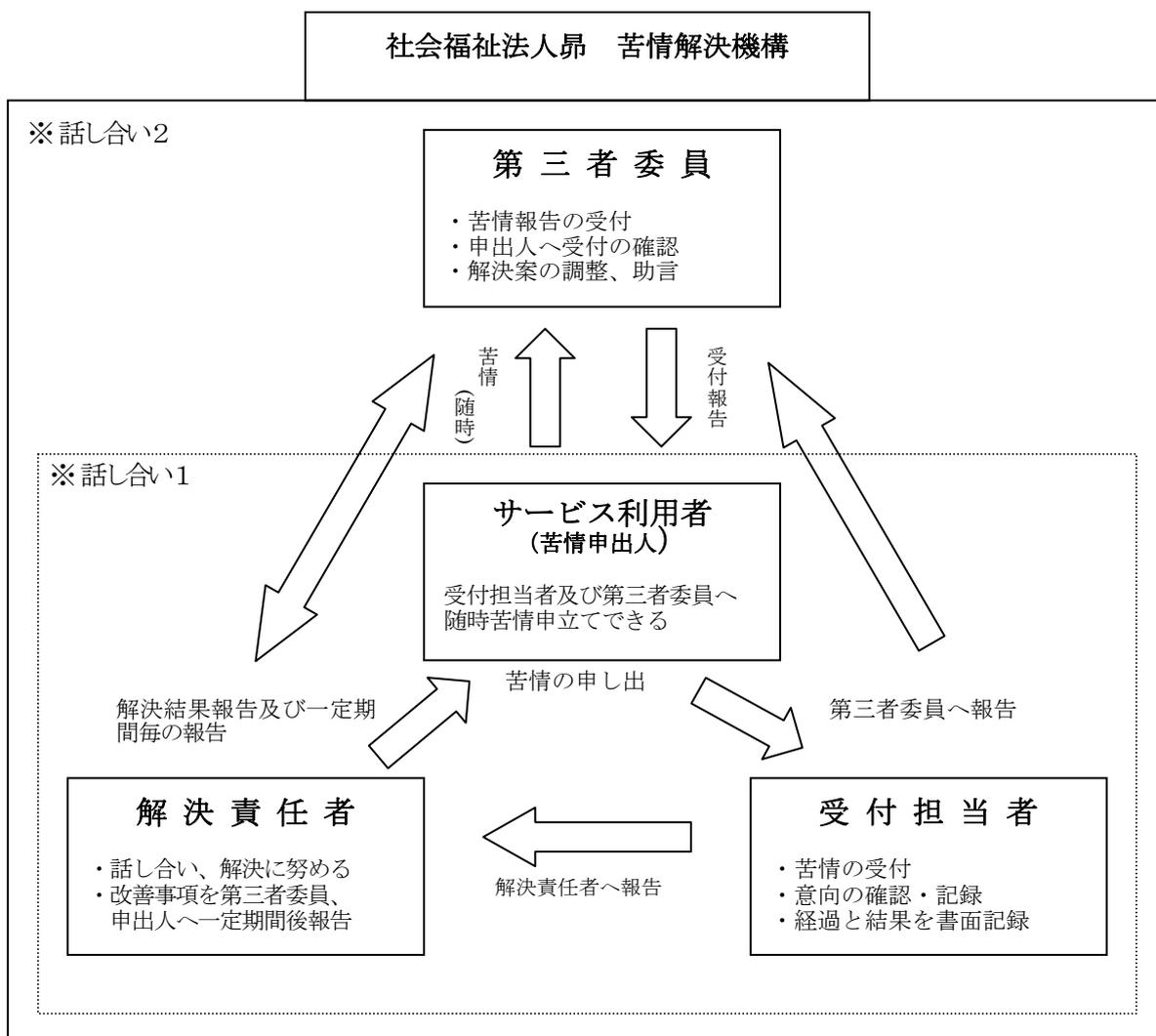


## 《 苦 情 解 決 に 関 わ る 規 則 》

### 前文（目的）

この規則は、社会福祉法第82条及び第65条にもとづき、社会福祉法人昴（以下法人という）の行うサービスについて、これを利用する本人及び家族が対等な立場で苦情の申し出を行い、法人はそれらを真摯に受け止め、公正かつ円滑・円満な解決の促進や適正性の確保を図ることを目的とする。このため法人は、本規則にもとづき苦情解決のための機構（図参照）を設置し、福祉サービスに対する利用者の信頼や満足感を高め、あわせて利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援する。



## 第1章 苦情解決のための体制

(苦情解決責任者)

第1条 苦情解決の責任主体を明確にするため、別表1のとおり理事長及び事業所長を苦情解決責任者とする。

(苦情受付担当者)

第2条 サービス利用者本人及び家族が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、職員の中から苦情受付担当者を別表2のとおり任命する。

第3条 苦情受付担当者は以下の職務を行う。

- ア 利用者からの苦情の受付
- イ 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- ウ 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

(第三者委員)

第4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、別表3のとおり、法人内事業所共同で第三者委員を設置する。

第5条 第三者委員の人数は、複数名とする。

第6条 第三者委員の選任にあたっては、理事会にて選任し、理事長が任命する。

第7条 第三者委員の選任にあたっては、法人の理事を選任することはできない。

第8条 第三者委員の任期は、2年間とする。ただし、補欠の場合の任期は、前任者の残任期間とする。

第9条 第三者委員は再任されることができる。

第10条 第三者委員の職務は、以下のとおりとする。

- ア 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取
- イ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- ウ 利用者からの苦情の受付
- エ 苦情申出人への助言
- オ 事業者への助言
- カ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへのたちあい、助言
- キ 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
- ク 日常的な状況把握と意見傾聴

第11条 第三者委員への報酬は、実費弁償を除き無報酬とする。

## 第2章 苦情解決のための手順

### (苦情解決のための手順)

- 第12条 苦情解決責任者は、利用者及びその家族に対して、事業所内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・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。
- 第13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。  
なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。
- 第14条 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面（書式1）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 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否
- ※ウ及びエが不要な場合は、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。
- 第15条 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及び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。
- 第16条 苦情受付担当者は、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。
- 第17条 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。
- 第19条 第三者委員の立ち合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。
- ア 第三者委員による苦情内容の確認
  - イ 第三者委員による解決案の調整、助言
  - ウ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認
- ※なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち合いを要請することができる

### (苦情解決の記録、報告)

- 第20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記録をする。
- 第21条 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- 第22条 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告する（書式3）。

### 第3章 苦情解決結果・成果の公表

(解決結果の公表)

第23条 苦情解決責任者は、利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報誌」等の実績を掲載し、公表する。

附則

平成12年12月1日より施行する。