

苦 情 対 応 規 程

社会福祉法人 丹和会

苦情対応規程

（目的）

第1条 この規程は、利用者個人の権利を擁護するとともに、社会福祉法第82条の規定に基づき、苦情解決に関する必要な事項を定め、福祉サービス利用者（以下「利用者」という。）等からの苦情に適切に対応し、福祉サービスの質の向上を図ることを目的とする。

（苦情解決責任者）

第2条 苦情解決の責任を明確にするため、社会福祉法人丹和会の施設長を苦情解決責任者（以下「責任者」という。）とする。

（苦情受付担当者）

第3条 利用者等が、苦情の申し出をしやすくするため、相談員を苦情受付担当者（以下「担当者」という。）とする。

（担当者の職務）

第4条 担当者は次の職務を行う。

- （1）利用者等からの苦情の受付
- （2）苦情内容、利用者等の意向の確認と記録
- （3）受け付けた苦情及びその改善状況について、責任者及び第三者委員への報告

（第三者委員の設置）

第5条 苦情解決に社会性、客観性を確保し、利用者等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（以下「委員」という。）を設置する。

（委員の要件、人数及び選任方法）

第6条 委員は、次に掲げるうちから2名を選任し、法人理事長が委嘱する。

- （1）法人監事
- （2）学識経験者
- （3）弁護士
- （4）社会福祉士、精神保健福祉士
- （5）民生児童委員
- （6）保護司
- （7）地域の福祉に従事し、相当の経験を有する

(委員の職務)

第7条 委員は次の職務を行う。

- (1) 担当者から受け付けた苦情内容の報告聴取
- (2) 苦情内容を受けた旨を苦情申し出人に通知
- (3) 利用者からの苦情の直接受け付け
- (4) 苦情申し出人への助言
- (5) 事業者への助言
- (6) 苦情申し出人と責任者の話し合いへの立会い、助言
- (7) 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

(利用者への周知)

第8条 責任者は、利用者に対し、施設内及び事業所内掲示板への掲示、パンフレットの配布等により、責任者、担当者及び委員の氏名、連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する。

(苦情の受付)

第9条 苦情の受付は、担当者が随時受け付ける。なお、委員も直接苦情を受け付けることができる。

2 苦情の受付に際しては、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申し出人に確認する。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出人の希望
- (3) 委員への報告の要否
- (4) 苦情申出人と責任者の話し合いへの委員の立会い、助言の要否

3 前項の(3)及び(4)が不要の場合は、苦情申出人と責任者の話し合いによる解決を図る

(苦情の報告・確認)

第10条 担当者は、受け付けた苦情を原則としてすべて責任者及び委員に報告する。

ただし、苦情申出人が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。

2 投書など匿名の苦情については、委員に報告し必要な対応を行う。

3 委員は、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、申し出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(苦情解決に向けての話し合い)

第11条 責任者は申し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、申し出人又は責任者は、必要に応じて、委員の助言を求めることが出来る。

2 委員の立ち合いによる申し出人と責任者の話し合いは、次により行う。

- (1) 委員による苦情内容の確認
- (2) 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

(苦情解決の記録、報告)

第12条 苦情解決の記録、報告は次により行う。

- (1) 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する。
- (2) 責任者は、一定期間ごとに解決結果について委員に報告し、必要な助言を受ける。
- (3) 責任者は、苦情申し出人に改善を約束した事項について、苦情申し出人及び委員に対して、一定期間経過後報告する。

(苦情内容及び解決結果の公表)

第13条 責任者は、個人情報に関するものを除き、苦情内容及び解決結果をホームページ及び広報誌等において公表する。

附則 この規程は令和 6 年 4 月 1 日より施行する。