福祉サービスに係わる苦情等の解決規程

(目的)

第 1 条　この規程は、社会福祉法第 82 条の規定に基づき社会福祉法人松風会「(以下「法人」という。)が経営する施設が提供する福祉サービスに係わる苦情等の解決について、適切な対応を図り、もって施設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。

(苦情解決責任者及び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施設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、みどり保育園の施設長又は西船みどり保育園の施設長とし、理事長が任命する。

3　苦情受付担当者は、みどり保育園の施設長又は西船みどり保育園の施設長が職員の中から指名する。

(苦情受付担当者の業務)

第 3 条　苦情受付担当者は、次の業務を行う。

2　利用者等からの苦情の受付

3　苦情の内容、利用者の意向の確認及び記録

4　受付けた苦情及び苦情の改善状況等について、苦情解決責任者並びに第三者委員への報告

(第三者委員の指名)

第 4 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・中立な立場にある第三者委員を置く。

2　第三者委員の人数は、2 名以上とする。

3　第三者委員は、理事会において選考し理事長が委嘱する。

4　第三者委員は、次に掲げる業務を行う。

(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を苦情申出人に通知
(3)　利用者からの苦情を直接受付
(4)　苦情申出人に対する助言
(5)　苦情申出人及び苦情解決責任者との話し合いにおける立ち会い及び助言
(6)　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
(7)　施設の日常的な活動状況の把握及び利用者からの意見聴取

(第三者委員の任期)

第 5 条　第三者委員の任期は、2 年とする。但し、第三者委員が欠けた場合における後任の第三者委員の任期は､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。

(利用者への周知)

第 6 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 7 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。

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)　苦情申出人の希望等
(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 8 条　苦情受付担当者は、前条の規定により受け付けた苦情の内容を苦情解決責任者及び第三者委員(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。

2　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。

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(第 2 号様式)により通知するものとする。

4　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、その苦情の内容を苦情解決責任者に報告するものとする。

(話合い)

第 9 条　苦情解決責任者は、苦情申出人との話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出来る。

2　第三者委員は、第 7 条第 2 項第 3 号及び第 4 号に規定する場合を除き、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。この場合に第三者委員は、苦情内容の確認並びに解決案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 10 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とりまとめ第三者委員に報告するものとする。

3　苦情解決責任青は、苦情解決に当たり苦情申出人に改善を約束した事項等があるときは、苦情申出人及び第三者委員に対し、苦情に関する結果報告書(第 3 号様式)によりその結果を報告するものとする。

(千葉県運営適正化委員会への対応)

第 11 条　理事長は、社会福祉法第 83 条及び第 85 条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 12 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、申し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、法人が発行する公報紙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 13 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わる者は、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事柄を他に漏らしてはならない。

(補則)

第 14 条　この規定に定めるほか、必要な事項は理事長が別に定める。

附　則

（施行期日）

1．この規程は、平成１８年　２月　１日から施行する。

（第１号様式）

苦　情　受　付　書

（受付担当者用）

園名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

受付日	令和　　年　　月　　日（　　）	記入者	
申出人	氏名 利用者との関係 保護者・兄弟・その他（　　）	住　所	℡
利用者の氏名	男・女　　歳児　　組		
苦情発生場所		発生時期	令和　　年　　月　　日
苦情の内容		苦情の分類	①保育内容に関する事項 ②個人の嗜好・選択に関する事項 ③制度・法律に関する事項 ④その他
申出人の希望等			
備考			
申出人の要望	□話を聞いて欲しい　□教えて欲しい　□調査して欲しい □改めて欲しい　□その他		
申出人への確認	第三者委員への報告の希望の有無　□有□無　確認欄 話し合いへの第三者委員の助言・立会いの希望の有無　□有□無　確認欄		

相談記録	
想定原因	□説明不足　□職員の態度　□保育内容　□権利侵害 □その他
処理経過	
結果	

（第２号様式）

苦　情　受　付　通　知　書

令和　　年　　月　　日

様

第三者委員氏名　　印

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付についての報告がありましたことを通知いたします。

記

苦情の申出日	令和　　年　月　日	苦情申出人	
苦情の 発生時期	令和　　年　月　日	利用者との 関係	親・子・その他
苦情の内容			

（第３号様式）

苦情に関する結果報告

令和　　年　　月　　日

様

苦情解決責任者　　印

令和　　年　　月　　日付けの苦情については、下記のとおり報告いたします。

記

苦情内容	
解決結果	