

# 社会福祉法人慶徳会・苦情解決委員会規程

## (目的)

第1条 この規程は社会福祉法の規定により、社会福祉法人慶徳会が実施する、各種福祉サービスの利用者が福祉サービス受給過程における様々な苦情相談の救済、苦情解決を円滑・円満に図るため設置することを目的とする。

## (名称)

第2条 この委員会の名称及び所在地、事務局は次の通りとする。

- (1) 名称 慶徳会苦情解決委員会
- (2) 所在地 茨木市見付山1-3-29 社会福祉法人慶徳会本部に置く。

## (設置主体)

第3条 この委員会の設置主体は、社会福祉法人慶徳会とする。

## (委員の構成)

第4条 この委員は10名以上とし、次の各号の区分により構成する。

- (1) 第三者委員 2名 社会福祉に関する学識経験者
- (2) 事業者 11名 理事長・常務理事・各施設における苦情解決責任者等

## (苦情解決体制)

第5条 この委員会の体制と窓口は、次の通りとする。

- (1) 各施設に相談窓口を設置し、意見書箱による苦情相談を含め、サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、施設長は苦情受付担当者を任命する。
- (2) 理事長は、苦情解決の責任主体を明確化するため、施設長を苦情解決責任者として任命する。
- (3) 理事会は、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、第三者委員を設置し、任命する。

## (委員会の開催)

第6条 委員会は、必要の都度理事長の招集により開催する。原則は、第三者・事業者委員のみで開催するが、案件により利用者・家族の代表を入れることがある。

## [ 苦情受付担当者の職務 ]

第7条 苦情受付担当者は、次の職務を行う。

- (1) 利用者からの苦情受付
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- (3) 受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。但し苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く
- (4) 解決・改善までの経過と結果についての記録

(5) 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。

(第三者委員の構成)

第8条 第三者委員は、次の職務を行う。

- (1) 苦情受付担当者からの苦情内容報告聴取
- (2) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- (3) 利用者からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出人への提言
- (5) 事業者への提言
- (6) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言
- (7) 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
- (8) 苦情申出人に対する結果報告
- (9) 日常的な状況把握と意見傾聴

(苦情解決責任者の職務)

第9条 苦情解決責任者は、苦情解決の仕組み、苦情処理体制など明確化し、利用者に対して周知する。

2. 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、必要に応じ第三者委員の助言を求める事ができる。
3. 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。

(事務手順)

第10条 事務手順は4段階方式とする。

2. 受付は、受付票(様式1)によるものとし、第1段階のものであっても本部へ回付する。
3. 各施設においては、苦情受付報告書(様式2)を、本部においては、苦情解決報告書(様式3)を使用するものとする。
4. 第1段階 軽微な事案は、各施設において対応する。
5. 第2段階 第1段階以外のもの、及び各施設共通するものは、解決責任者会議で解決を図る。
6. 第3段階 苦情解決責任者会議で解決が得られない場合は、苦情解決委員会開催案件とし、問題解決を図る。
7. 第4段階 第3段階でも解決出来ない事案は、大阪府国民健康保険団体連合会又は大阪府社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に上げるものとする。

(解決結果の公表)

第11条 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」等実績を掲載し、公表する。

(報酬及び費用弁償)

第12条 第三者委員への報酬及び費用弁償は、別に定める。

(守秘義務)

第 13 条苦情解決委員会の委員は、業務上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。退任後も同様とする。

附則

この規程は平成 12 年 12 月 14 日より施行する。

この規程は平成 16 年 4 月 1 日より施行する。

この規程は、平成 24 年 12 月 6 日から施行する。