

社会福祉法人宮崎県聴覚障害者協会の福祉サービスに関する 苦情解決規程

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法（昭和26年法律第45号）第82条の規定に基づき、施設の利用者等からの苦情の適切な対応により、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 苦情解決の責任主体を明確にするため、所長を苦情解決責任者とする。

(苦情受付担当者)

第3条 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、職員の中から苦情受付担当者を任命する。

2 苦情受付担当者は、次に掲げる職務を行うものとする。

- (1) 利用者からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認及び記録
- (3) 受け付けた苦情及びそ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)

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設置する。

2 第三者委員は、2名以上とし、理事会が選考し、理事長が委嘱する。

3 第三者委員の任期は、2年とし、再任を妨げない。

4 第三者委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

5 第三者委員は、次に掲げる職務を行うものとする。

- (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) 苦情申出に対する助言
- (5) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- (6) 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
- (7) その他苦情解決に関すること

(利用者への周知)

第5条 苦情解決責任者は、施設内への掲示、パンフレットの配布等により、利用者に対して、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。

2 苦情解決責任者は、苦情申出人に対して、社会福祉法第83条の規定により県社会福祉協議会に設置されている運営適正化委員会について説明しなければならない。

(苦情の受付)

第6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し、また、第三者委員も直接苦情を受け付けることができるものとする。

2 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次に掲げる事項を聴取して苦情受付書(第1号様式)に記録し、その内容について苦情申出人に確認しなければならない。

(1) 苦情の内容

(2) 苦情申出人の希望等

(3) 第三者委員への報告の要否

(4) 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

(苦情受付の報告・確認)

第7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しなければならない。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はこの限りではない。

2 苦情受付担当者及び苦情解決責任者は、投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行わなければならない。

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場合は、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)により通知しなければならない。

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。

(苦情解決に向けての話し合い)

第8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ものとし、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ものとする。

- 2 第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行うものとする。
 - (1) 第三者委員による苦情内容の確認
 - (2) 第三者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
- 3 第三者委員の立ち合いは、苦情申出人だけでなく、苦情解決責任者も要請することができるものとする。

(苦情解決の記録、報告)

第9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しなければならない。

- 2 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、必要な助言を受けなければならない。
- 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、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しなければならない。

(解決結果の公表)

第10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「センターだより」等の実績を掲載し、公表しなければならない。

附 則

- 1 この規程は、平成29年6月11日から施行する。