

苦情解決要綱

(目的)

第1条 この要綱は、社会福祉法（昭和26年法第5号）第8条の規定に基づき社会福祉法人神生会南ヶ丘保育園の利用者がその利用に関する苦情に関する申し出を容易にするとともに、その処理に関して社会及び客観性を確保する手続きを定め、苦情に迅速かつ円滑な解決を図り、もって利用者の権利の擁護及び処遇の改善向上に資するものとする。

(苦情の申し出)

第2条 利用者及びその保護者その他の利用者の代弁者（以下「保護者という」という）は、利用者の施設利用に関して苦情受付担当者に対して苦情を申し出ることが出来る

2 前項の規定は、利用者又は保護者等が施設長その他の職員又は第三者委員に対して直接苦情を申し出ることが妨げない。

(苦情担当者の設置等)

第3条 施設に苦情担当者を置く。

2 苦情受付担当者は、次の職務を行う。

- (1) 又は、保護者等からの苦情の受付。
- (2) 苦情の内容及び利用者の意向等の確認と記録。
- (3) 受け付けた苦情の苦情解決責任者及び第三者委員への報告。
- (4) 受け付けた苦情の改善状況等の第三者委員への報告。
- (5) 苦情解決責任者その他の施設職員及び第三者委員が直接受け付けた苦情の聴取及び記録。

(苦情解決責任者の設置等)

第4条 施設に苦情解決責任者を置き、施設長がこれにあたる。

2 苦情解決責任者は、受け付けられた苦情の内容を確認するとともに、その事実の調査及び改善策の検討を行うとともに、必要により第三者委員の立会いを求めてその申し出人等との話し合いを速やかに行うものとする。

3 苦情解決責任者は、第9条第3項但し書きの規定による報告を受けた場合は、速やかにその内容を確認するとともにその真実の調査及び必要な解決案等を検討し、その申し出人と話し合うものとする。この場合において、申し出人との合意が出来ない場合は、この要綱の手続きにより解決するものとする。

(第三者委員の設置)

第5条 施設利用に関する利用者の苦情の解決にあたり、社会性及び客観性を利用者の立場及びのその特性に配置した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置する。

- 2 第三者委員は2名とし、人格高潔で、かつ社会福祉の増進に熱意があり社会的に信頼性を有する者から理事会が選考し、理事長は委嘱する。

(第三者委員の職務)

第6条 第三者委員は、施設利用に関する利用者の苦情に関して、次の職務を行うものとする。

- (1) 苦情受付担当者から、受け付けた苦情の内容の報告聴取。
- (2) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申し出人への通知。
- (3) 利用者及び保護者等からの苦情の直接受付。
- (4) 苦情申し出人への助言。
- (5) 苦情処理責任者への助言。
- (6) 苦情申出人と苦情処理責任者との話し合いへの立会い及び助言。
- (7) 苦情解決責任者からの苦情に係る改善状況等の報告聴取。
- (8) 日常的な状況把握及び意見の収集。

(代表第三者委員)

第7条 第三者委員のうち1名をその互選により代表第三者委員とする。

- 2 代表第三者委員は、第三者委員に関する庶務を処理する。

(費用弁償等)

第8条 第三者委員が職務に関して施設に来訪し、もしくは苦情申出人宅を訪問し、又は要請を受ける会議等に出席した場合は、これに対し費用弁償として日額5,000円を支給する。

- 2 第三者委員が職務に関して町外へ旅行する必要がある場合は、その申し出により施設長が旅行を依頼するものとする。この場合においては、施設長に準じた旅費を支給する。

(苦情の受付)

第9条 苦情受付担当者は、利用者及び保護者等から苦情を受付するものとする。

- 2 苦情受付担当者は、苦情受付にあたり次の事項を様式第1号により記録し、その内容を苦情申出人に確保させなければならない。
 - (1) 苦情の内容。
 - (2) 苦情に係る利用者等の希望。

- (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、立会い要否。

3 施設職員が利用者又は保護者から直接苦情を受けた場合は、この要綱を周知してこの手続きによることを推奨するものとし、その意思を確認して苦情受付担当者に引継ぎがなければならない。ただし、その申し出に係る苦情が軽易な事項その他の利用により、その申出人がこの手続きによらない旨の意思を明確に表示した場合は速やかに苦情処理責任者に報告しなければならない。

4 苦情受付担当者は、前項本文の規定による引継ぎを受けた場合においては、自らその申し出人に対して苦情を確認し、第2項の規定による処理をしなければならない。

(苦情受付の報告)

第10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。但し、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に否定した場合は、この限りではない。

2 前項の報告を受けた代表第三者委員は、その内容を確認するとともに苦情申出人に対し、様式第2号により報告を受けた旨の通知をするものとする。

(苦情解決の話し合い)

第11条 苦情解決責任者は、苦情申出人の希望するところに従い第三者委員の立会いを求め、苦情申出人との話し合いによる解決に努めなければならない。

2 苦情申出人が第9条第2項第3号又は第4号の規定により、予め第三者委員の立会いを求めることができるものとし、その相手方はこれを拒否することができない。

3 第三者委員の立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) 苦情解決責任者による苦情に係る事項についての実態の報告及び改善案等の提示。
- (3) 第三者委員による解決案の調整又は助言。

4 苦情処理等を様式第3号により記録し、その確認を受けなければならない。

(匿名の苦情の処理)

第12条 第9条の規定により受け付けた苦情が投書又は匿名による場合は、

苦情解決責任者は、その苦情に係る事実の有無及び内容を調査してこれを第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

(苦情解決の記録及び報告)

- 第13条 苦情受付担当者は、苦情受付から解決又は改善などまでの経過及び結果を様式第4号により記録しなければならない。
- 2 苦情解決責任者、毎年6月末日までに前年度に係る苦情について解決又は改善等その処理の状況を第三者委員に報告するとともに、必要な助言を受けつけるものとする。
- 3 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善等を約束した事項について、一定期間経過後においてその状況を報告するものとする。

(制度及びその運用状況の周知)

- 第14条 理事長は、この要綱の円滑な運営を図る為、苦情受付担当者、苦情解決責任者及び第三者委員の氏名、連絡先及び苦情解決のしくみを利用者に対して周知に努めるものとする。
- 2 理事長は、施設サービスの質及び信頼性の向上を図るとともに、利用者によるサービスの選択に資するため、個人情報に関するものを除き施設内掲示板に公表するものとする。

(委任)

- 第15条 この要綱の実施に関し必要な事項は、施設長が定める。

附 則 この要綱は、平成15年4月1日から施行する。

平成28年4月1日 改定