

苦 情 处 理 規 程

社会福祉法人 釧路愛育協會

目 次

第 1 章	総 則	1
	目 的	1
	苦情処理の範囲	1
	苦情申立人の範囲	1
第 2 章	委員会及び苦情解決責任者	1
	委員会の設置	1
	法人苦情処理委員会	1
	苦情解決責任者	1
	第 3 者委員会	1
第 3 章	苦 情 処 理	2
	苦情受付担当者	2
	苦情の申立	2
	苦情の受付	2
	苦情の処理	2
	第 3 者委員会の職務	2
第 4 章	記 録 及 び 公 表 等	3
	苦情の記録・報告	3
	苦情解決結果の公表	3
	利用者等への通知	3
	秘 密 の 保 持	3
	経 費 及 び 報 酬	3

苦 情 処 理 規 程

第1章 総 則

(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、社会福祉法人釧愛育協会（以下「法人」という。）が設置経営する養護老人ホーム長生園、多機能型事業所ひかり自立支援センター、障がい者支援施設鶴が丘学園、幼保連携型認定こども園かしわ認定こども園、幼保連携型認定こども園あいこう認定こども園（以下「各施設等」という。）及び 配食サービス事業共同生活援助事業、特定相談支援事業、障害児相談支援事業、指定居宅介護支援事業、福祉サービス利用援助事業等（以下「各事業等」という。）が提供する福祉サービスに係る苦情について、迅速、かつ、適正に処理するため、苦情解決に関する必要事項について定めることを目的とする。

(苦情処理の範囲)

第 2 条 苦情処理の対象は、次のとおりとする。

- (1) 各施設等が提供する福祉サービスに係る処遇の内容及び利用契約の締結・履行又は解除等に関する苦情
- (2) 各事業等が提供する福祉サービスの内容及び利用契約の締結・履行又は解除等に関する苦情

(苦情申立人の範囲)

第 3 条 苦情の申立は、法人及び各施設等並びに各事業等が提供する福祉サービスの利用者、その家族又は代理人等福祉サービスの提供に関する状況を具体的、かつ、的確に把握している者が行うものとする。

第2章 委員会及び苦情解決責任者

(委員会の設置)

第 4 条 迅速、かつ、適正な苦情処理のため、法人及び各施設等に苦情処理委員会を設置する。

(法人苦情処理委員会)

第 5 条 法人苦情処理委員会は、次のとおりとする。

- (1) 法人苦情処理委員会は、事務局及び各施設の代表者を含めた5名で構成する。
- (2) 法人苦情処理委員は、理事会の承認を得て理事長が任命する。

(施設苦情処理委員会)

第 6 条 施設苦情処理委員会は、次のとおりとする。

- (1) 施設苦情処理委員会は、各施設の部門代表者をもって構成する。
- (2) 施設苦情処理委員は、園長が指定する。

(苦情解決責任者)

第 7 条 苦情への対応について、責任体制を明確にするため、法人及び各施設等に苦情解決責任者を置く。

2 苦情解決責任者は、事務局長及び各施設等の園長とする。

(第3者委員会)

第 8 条 苦情解決に関し、客観性を確保し、かつ適切な対応を推進するため、第3者委員会を設置する。

- 2 第3者委員会は、2名で構成し、学識経験者、地域代表者、弁護士等、公平性、中立性を確保できる者の中から、理事会の承認を得て理事長が委嘱する。
- 3 第3者委員の任期は、2年とし、再任を妨げない。ただし、欠員により補充された委員の任期は、前任者の残任期間とする。

第3章 苦 情 処 理

(苦情受付担当者)

第9条 苦情に対し、迅速に対応するため、理事長は、法人及び各施設等並びに各事業等に苦情受付担当者を任命し、次の業務を行わせるものとする。

(苦情の申立)

- 第10条 苦情は、法人及び各施設等並びに各事業等に配置する苦情受付担当者に対して行うこととする。
- 2 苦情は、前項に定める担当者以外の法人及び各施設等の職員に対しても行うことができる。
 - 3 前項の苦情を受けた職員は、遅滞なく、当該苦情受付担当者に対し、その内容、苦情申立人の氏名、その他必要な事項を報告しなければならない。
 - 4 苦情は、第3者委員会に対し、直接申し立てることができる。

(苦情の受付)

- 第11条 苦情受付担当者は、来園・文書・電話及びその他の方法により、利用者等第3条に規定する者から苦情の申立があるときは、随時受け付けるものとする。
- 2 苦情受付担当者は、前項の苦情受付に際し、次の事項を書面に記載し、その内容について苦情申立人に確認するものとする。
 - (1) 苦情の内容
 - (2) 苦情申立人の希望等
 - (3) 第3者委員会への報告の要否
 - (4) 苦情解決協議に対する第3者委員の助言、立会の要否
 - 3 第3者委員会は、第12条に規定する職務に基づいて当該苦情受付担当者に対し苦情の申立があった旨の連絡及びその内容等必要事項の提示を行う。
 - 4 苦情受付担当者は、受け付けた苦情の内容について遅滞なく、苦情解決責任者に報告し、苦情解決責任者の指示に基づいて苦情処理委員会及び第3者委員会への通知等を行う。

(苦情の処理)

- 第12条 苦情解決責任者は、前条により報告を受けた苦情に係る具体的な内容・経過・原因等について調査するとともに、苦情処理委員会を開催し、その苦情の処理に関する協議を行うものとする。
- 2 苦情の処理は、苦情申立人との話し合いによる解決に努めるものとする。
 - 3 前項の話し合いに際しては、必要に応じて第3者委員の助言及び立会を求めることができる。

(第3者委員会の職務)

- 第13条 第3者委員会は、次に掲げる職務を行うものとする。
- (1) 処理を依頼された苦情内容の報告聴取
 - (2) 苦情申立人への通知
 - (3) 利用者等からの苦情の受付
 - (4) 苦情申立人への助言

- (5) 法人及び各施設等並びに各事業等への助言
- (6) 苦情に係る当事者間協議への立会及び助言
- (7) 苦情解決責任者からの苦情に係る改善等の報告聴取
- (8) その他必要な状況把握と意見聴取

第4章 記録及び公表等

(苦情の記録・報告)

第14条 苦情受付担当者は、苦情の内容・経過・調査内容・処理の内容・結果その他必要な事項について記録し、一定期間毎に第三者委員会に報告するものとする。

(苦情解決結果の公表)

第15条 申立のあった苦情に係る件数・内容・処理結果について事業報告書又は広報誌等により公表するものとする。ただし、個人情報に関する内容は公表しないこととする。

(利用者等への通知)

第16条 苦情解決責任者は、パンフレットの配布、利用者等への説明会の実施等により、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員の氏名、連絡先及び苦情解決のしくみ等について利用者等に周知しなければならない。

(秘密の保持)

第17条 苦情解決責任者及び苦情受付担当者等苦情処理の職にある者は、その職務上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。

- 2 他機関・団体等への情報提供を必要とする場合は、あらかじめ、本人の承諾を得てから提供するものとする。

(経費及び報酬)

第18条 第三者委員は、通信費その他苦情に係る経費について、当該法人又は各施設等若しくは各事業等に請求することができる。

- 2 第三者委員の苦情処理に係る報酬は、別に定める報酬規程による。

附 則

1. この規程は、平成13年6月1日から施行する。

苦情処理機構図

