

社会福祉法人陸前高田市保育協会
苦情処理規程

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人陸前高田市保育協会が運営する各施設の事業執行等に対する利用者等からの苦情に対し、適切な解決を図るために必要な事項を定めることを目的とする。

(苦情解決責任者)

第2条 苦情解決責任者は、法人理事長とする。

(苦情受付担当者)

第3条 理事長は、施設ごとに職員の中から、1名を苦情受付担当者に任命するとともに、必要に応じその代理者を任命する。

(苦情受付担当者及びその代理者の職務)

第4条 苦情受付担当者及び代理者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 利用者等からの苦情の受付
- (2) 苦情内容及び利用者等の意向確認と記録及び苦情の解決
- (3) 各施設の窓口で解決した苦情の理事長への報告
- (4) 各施設の窓口で解決できなかった苦情の理事長への報告
- (5) 前第3号及び第4号に係る苦情及び解決経過等について、苦情処理委員会への報告
- (6) 苦情内容改善状況等の理事長及び苦情委員会への報告
- (7) その他関連する事項

(苦情処理委員会の設置)

第5条 理事長は、苦情に対し適切な対応を執るために、苦情処理委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

- 2 委員会は第三者委員（以下「外部委員」という。）及び法人職員をもって構成する。
- 3 外部委員は2名とし、外部委員、内部委員とも理事長が任命する。
- 4 委員会に委員長及び副委員長を置き、委員長は委員の互選により選出するものとし、副委員長は委員長が任命する。
- 5 委員会は、第6条に基づき苦情に適切に対応するため、理事長が必要の都度委員を招集する。
- 6 委員長が議長となり、議事の進行を図る。
- 7 外部委員の任期は2年とする。ただし、再任は妨げない。欠員が生じた場合の補充委員の任期は前任者の残任期間とする。

(委員会の所掌)

第6条 委員会は、次の業務を所掌する。

- (1) 苦情受付担当者が受付けた苦情内容の報告に対する対応
- (2) 各施設の窓口で解決した苦情の報告聴取
- (3) 各施設の窓口で解決できなかった苦情への対応
- (4) 外部委員が直接利用者から受付けた苦情への対応
- (5) 外部委員による苦情申立人への助言
- (6) 外部委員による理事長への助言
- (7) 外部委員による苦情申立人と理事長の話し合いの場における立会い及び助言
- (8) 苦情に係る事項の改善状況等の報告に対する対応
- (9) その他苦情解決に関する事項

(謝礼金の支給)

第7条 法人は、各種謝礼金支給規程第3条により、外部委員に謝礼金を支給する。

(苦情解決手順の周知)

第8条 理事長は、利用者等に対して苦情申立窓口の設置について周知するとともに、苦情処理について、「解決責任者」、「苦情受付担当者及び各委員の氏名」、「連絡先」、「苦情解決の仕組み」、「組織図」等を、事業所内に掲示しなければならない。

(苦情受付報告)

第9条 苦情受付担当者は、郵送で受付けた苦情又は窓口での苦情申立に対し、その場で解決した苦情、又は解決できなかった苦情を直ちに理事長に報告するとともに、委員会に報告しなければならない。

- 2 外部委員は、前項により苦情を受付けたときは、直ちに理事長に報告しなければならない。

(記録、確認、解決)

第10条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情受付に際し、その内容を確認し苦情受付簿に記載しなければならない。

- 2 苦情受付担当者は、前項により苦情を受付けたときは、必要に応じて現場の担当職員を立ち合わせ、苦情の解決に努めなければならない。

(苦情の話し合い解決)

第11条 理事長は、利用者等から受付けた苦情について、窓口で解決できなかった苦情については、委員会でその内容を協議し、速やかに苦情申立者と話し合い、問題解決に努めなければならない。

- 2 理事長は、前項による話し合いの場に外部委員及び必要に応じて、関係する職員を立ち合わせることがある。

(解決できなかった場合の対応等)

第12条 理事長は、苦情申立者に対し、前条による話し合いの結果においても、なお苦情申立者の納得が得られない場合は、苦情申立者に対し、岩手県福祉サービス運営適正化委員会に対し、当該未解決苦情等の申立をすることができる旨を説明しなければならない。

(苦情解決経過記録)

第13条 苦情受付担当者は、苦情解決の経緯を苦情解決経過記録簿に記録しておくなければならない。

2 苦情受付担当者は、苦情申立者に改善等を約束した事項が終了したときは、速やかに苦情申立者に対し、報告しなければならない。

(苦情解決結果の公表)

第14条 理事長は、利用者等のサービスの選択及び質並びに信頼性を高めるため、個人情報に関するものを除き、苦情の発生原因、顛末等について、事業報告書及び施設発行の広報誌に掲載し公表するものとする。

(補則)

第15条 この規程に定める外必要な事項は、法人理事長が別に定める。

附則

この規程は、平成19年4月1日から施行する。

苦情処理規程の変更

平成28年 2月19日 第5条第7項追加 第三者委員（外部委員）の任期条項