

## 第三者委員設置および苦情への対応に関する実施要綱

社会福祉法人 健光園

### (目的)

第1条 本要綱は、社会福祉法第82条に基づき、社会福祉法人健光園が提供する福祉サービスへの苦情を適切に解決するため必要な事項を定めることにより、福祉サービスに対する利用者の満足度を高め、利用者個人の権利の擁護とサービス提供者としての信頼及び適正性の確保を図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、苦情解決責任者を置く。苦情解決責任者は施設長（上級管理職）（以下、施設長）とし次の職務を任務とする。苦情解決責任者は苦情解決受付責任者を兼ねることができるものとする。

- ① 対応の進捗状況の確認及び検討と報告、申出人への説明
- ② 第三者委員、必要に応じた行政機関への苦情解決結果の報告
- ③ 役員会における理事、評議員への苦情解決結果の報告

2 苦情解決責任者は、苦情解決の仕組みなどについて利用者に周知（「苦情相談窓口（苦情に対する措置の概要）」参照）するとともに、苦情を速やかに解決するよう努めるものとする。

### (苦情解決受付責任者)

第3条 施設長は、職員の中から苦情解決受付責任者1名を任命する。苦情解決受付責任者は、管理職以上とし、次の職務を任務とする。

- ① 苦情解決受付担当者が受付した苦情内容の確認。
- ② 苦情解決受付担当者からの報告を受けた苦情等を苦情解決責任者へ報告
- ③ 苦情内容の確認と改善状況の検討（苦情解決会議）。

### (苦情解決受付担当者)

第4条 施設長は、苦情の申出をしやすい環境を整えるため苦情解決受付担当者を複数名置く。担当者は施設長が任命した職員をもって充て、次の職務を任務とする。

- 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と記録
- ③ 受け付けた苦情等を苦情解決受付責任者へ報告

### (第三者委員の設置)

第5条 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、第三者委員を設置する。

- 2 第三者委員は施設毎に3名以内とし、公平性・中立性を確保できる者の中から、理事会の承認を受けて理事長が委嘱する。
- 3 第三者委員の任期は2年とし、欠員により補充された第三者委員の任期は前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げない。

### (第三者委員の職務)

第6条 第三者委員は、次の職務を行う。

- ① 苦情解決責任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 苦情申出人への助言
- ⑤ 事業所への助言
- ⑥ 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
- ⑦ 苦情解決責任者からの苦情に係わる事案の改善状況等の報告聴取
- ⑧ 日常的な状況把握と意見傾聴
- ⑨ 利用者からの苦情相談の直接受付

#### (苦情の受付)

第7条 苦情の受付は、苦情解決受付担当者が随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

- 2 苦情の受付に際しては、次の事項を書面に記録（書式①参照）し、その内容について苦情申出人に確認する。
  - 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、立ち会いの要否
- 3 上記2の③と④が不要の場合は、苦情相談申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図るものとする。

#### (苦情の報告)

第8条 苦情解決受付担当者は、受付を行った苦情を原則、すべて苦情解決受付責任者、苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。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を除く。

- 2 投書など匿名の苦情は、苦情解決責任者が第三者委員へ報告し必要な対応を行う。
- 3 第三者委員は、苦情解決責任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報告を受けた旨を通知（書式②参照）する。

#### (苦情の解決)

第9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する。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。

- 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。
  - 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

#### (苦情解決の記録・報告・公表)

第10条 苦情解決や改善を重ね、これらを実効あるものとするため、次のような記録と報告を行う。

- ① 苦情解決受付責任者は、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する。
- ② 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果を第三者委員に報告し、必要な助言を

受ける。

- 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（書式③参照）をする。
- ④ 苦情解決責任者は、必要により京都市への報告を行うとともに、京都市から調査および文書等の提出の指示があった場合はこれに従う。
- ⑤ 利用者によるサービス選択やサービスの質や信頼性の向上を図る為、個人情報に関するものを除き、申出のあった苦情内容、処理結果について「事業報告書」や「ホームページ」等に掲載し、公表するものとする。

（秘密保持義務）

- 第11条 第三者委員、苦情解決受付者及び苦情解決受付責任者、苦情解決責任者、またはこれらの職にあった者は、その職務上、知り得た秘密を在任中および退任後において漏らしてはならないものとする。
- 2 苦情相談の対応上、他機関、団体への職務上知り得た情報の提供が必要な場合は予め本人の了承を得るものとする。

平成17年7月4日作成  
平成21年9月1日更新  
平成24年4月1日更新  
平成25年4月1日更新  
平成27年4月1日更新  
平成28年4月1日更新  
平成29年4月1日更新  
平成30年4月1日更新  
平成31年4月1日更新