

社会福祉法人さくら福祉会が提供する

福祉サービスに係わる苦情への対応に関する実施要綱

第1章 総則

(目的)

第1条 この要綱は、社会福祉法第82条の規定に基づき、さくら福祉会が提供する福祉サービス（以下「福祉サービス」という。）に関する苦情への適切な対応を行うことで、福祉サービスに対する利用者の満足度を高めるとともに、一定ルールに沿った方法で解決を進めることにより、提供者の信頼及び適正性の確保を図る等、苦情解決に関する必要な事項を定めることを目的とする。

第2章 実施体制

(苦情解決責任者)

第2条 苦情への対応について、責任体制を明確にするため、施設長を苦情解決責任者とする。

(苦情解決責任者の職務)

第3条 苦情解決責任者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情申出内容の原因、解決方法の検討
- (2) 苦情解決のための苦情申出人との話し合い。
- (3) 第5条に定める第三者委員への苦情解決結果の報告
- (4) 苦情原因の改善状況の苦情申出人及び第三者委員への報告

(苦情受付担当者)

第4条 福祉サービスに係わる苦情に迅速に対応するため、理事長は、職員の中から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。

- (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) 受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員)

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ものとする。

(第三者委員の定数等)

第6条 第三者委員は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、理事長が委嘱するものとする。

(第三者委員の任期)

第7条 第三者委員の任期は2年とし、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。ただし、再任を妨げないものとする。

(第三者委員の職務)

第8条 第三者委員は、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内容の報告聴取
- (2) 苦情内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) 事業者への助言
- (6) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会、助言
- (7) 苦情解決責任者からの苦情に関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

第3章 対象範囲

(対象とする福祉サービスの範囲)

第9条 対象とする福祉サービスの範囲は、施設が提供する次のサービスとする。

- (1) 第二社会福祉事業
・前田さくらこども園より提供する福祉サービス

(対象とする苦情の範囲)

第10条 対象とする苦情の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 福祉サービスに係る処遇の内容に関する苦情
- (2) 福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する苦情

(苦情の申出人の範囲)

第11条 苦情の申出人は、福祉サービスの利用者、その家族、代理人、民生委員・児童委員、当該事業者の職員等、当該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とする。

第4章 実施方法

(苦情の受付)

第12条 苦情受付担当者は、来所、文書、電話等により苦情申出人からの苦情を随時受け付けるものとする。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができるものとする。

2 苦情受付担当者は、苦情申出人からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、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、立会の要否

3 前項の(3)、(4)が不要の場合は、苦情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・確認)

第13条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情は、原則としてすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告するものとする。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ものとする。

2 投書または匿名の苦情についても第三者委員に報告し、必要な対応を行うものとする。

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報告を受けた旨を通知する。

(苦情解決)

第14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 苦情解決責任者も第三者委員の立会を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15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積み重ねるものとする。

(1) 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する。

(2) 苦情解決責任者は、一定期間ごと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、一定期間後、報告する。

(苦情解決結果の公表)

第16条 利用者によるサービスの選択や施設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、申出のあった苦情件数、内容、処理結果について「園便り」や掲示板等に掲載し、公表するものとする。

(利用者等への周知)

第17条 苦情解決責任者は、掲示板への掲示、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するものとする。

(守秘義務)

第 18 条 第三者委員、苦情解決責任者及び苦情受付担当者、または、これらの職にあった者は、その職務上、知り得た秘密を漏らしてはならない。

2 前項にかかわらず、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、あらかじめ本人の了承を得るものとする。

(報酬)

第 19 条 第三者委員への報酬は、中立性確保のため原則として実費弁償を除き無報酬とし、実費弁償については、旅費規程に基づき支給する。ただし、第三者委員の設置の形態または報酬の決定方法により中立性が客観的に確保できる場合には、日当として報酬を出すことがある。なを、掛かる経費について運営費等より支出することは差し支えないものとする。

附 則

この要綱に定めるものの他、必要なことは理事会がこれを定める。

この苦情対応実施要綱は、平成 30 年 4 月 1 日から施行する。

苦情解決結果公開

私たちは、保護者の皆様から寄せられた苦情、相談について、誠意をもってその解決に当たります。苦情、相談の解決については個人情報に関するものや相談者が拒否した場合を除き園便り等に公表し保育園の改善に努めます。

- ・ 平成 30 年度 12 月にご意見 1 件あり
- ・ 平成 31 年度 特になし
- ・ 令和 2 年度 特になし
- ・ 令和 3 年度 6 月にご意見 1 件あり
- ・ 令和 4 年度 特になし
- ・ 令和 5 年度 特になし