

# 社会福祉法人真盛園 苦情処理・対応規程

## 第1章 総 則

### （目的）

第1条 この規程は、社会福祉法人真盛園定款第1条に基づき法人が実施する事業（以下「法人事業」という。）の利用者からの苦情に対して社会福祉法第82条をふまえて適切な対応を行うことにより、法人事業の利用者の権利を擁護し、事業の迅速な改善を図るとともに、法人事業に対する社会的な信頼を向上させることを目的とする。

### （対象とする苦情）

第2条 この規程により法人が対応を行う苦情は、法人事業のうち、各年度の事業計画に基づき実施する事業に関する苦情とする。ただし、当該苦情に関する事実のあった日から1年以上経過している苦情は、対象としないことができるものとする。

2 前項に掲げる苦情のうち、法令による制度の改善を目的とする苦情は、本規程が取り扱う範囲から除外する。

### （苦情申出人の範囲）

第3条 法人事業を現に利用しているか、又は過去に利用したことのある個人（以下「利用者」という。）を本規程による苦情申出人とする。

2 前項には苦情申出人から委任を受けた苦情申出代理人を含むものとする。

## 第2章 苦情解決体制

### （苦情解決責任者）

第4条 本規程による苦情解決の責任主体を明確にするため、法人に苦情解決責任者を設置する。

2 苦情解決責任者は、施設長があたるものとする。

### （苦情解決責任者の職務）

第5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、解決方策の検討
- （2）苦情解決のための苦情申出人との話し合い
- （3）第8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6条 法人事業の利用者が苦情の申出をしやすいするため、法人に苦情受付担当者を設置する。

- 2 苦情受付担当者は、施設長が任命する。
- 3 法人職員は、苦情受付担当者の不在時等に第2条に定める苦情の申出があった場合には、苦情受付担当者に代わって申出を受け付けることができる。
- 4 前項により苦情の申出を受けた職員は、遅滞なく苦情受付担当者にその内容を連絡しなければならない。

##### (苦情受付担当者の職務)

第7条 苦情受付担当者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 利用者等からの苦情受付
- (2) 苦情内容、利用者等の意向等の確認と記録
- (3) 苦情内容の苦情解決責任者及び第三者委員への報告
- (4) 苦情改善状況の苦情解決責任者への報告
- (5) 苦情解決委員会の開催（随時）

##### (第三者委員)

第8条 苦情解決における客観性と社会性を確保するとともに、苦情申出人に対する適切な支援を行うため、法人に第三者の立場に立つ第三者委員を設置する。

- 2 第三者委員は次に掲げるうちから3名を理事会が選任し、理事長が委嘱する。
  - (1) 評議員
  - (2) 監事
  - (3) 学識経験者
  - (4) 弁護士
  - (5) 社会福祉士
  - (6) 民生委員・児童委員
  - (7) 保護士
  - (8) その他、苦情解決を円満、円滑に図ることができ、かつ社会から信頼性を有すると認められる者

##### (第三者委員の任期)

第9条 第三者委員の任期は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。

(第三者委員の解任)

第10条 理事長は、第三者委員の心身の故障のため職務が遂行できないと認めるとき、又は第三者委員に業務上の業務違反その他第三者委員たるに適しない非行があると認められるときは、これを解任することができる。

(第三者委員の守秘義務)

第11条 第三者委員の職務に関して知り得た情報を漏らしてはならない。

(第三者委員会の開催)

第12条 苦情解決責任者は本園が提供する福祉サービスに係る苦情に対応するため、第三者委員の助言を受けたり、第三者委員相互の情報交換、連絡調整のため、必要に応じて随時第三者委員会を開催するものとする。

2 第三者委員の議長は、苦情解決責任者とする。

3 第三者委員会において受けた助言は理事会に報告し、これを尊重しなければならない。

(第三者委員の職務)

第13条 第三者委員は、担当する案件について独任により業務を行う。ただし、必要に応じて他の第三者委員と協議を行うことができる。

2 第三者委員の職務は次のとおりとする。

(1) 苦情受付担当者からの苦情申出人への通知

(2) 前号についての苦情申出人への通知

(3) 利用者等からの苦情の直接受付

(4) 苦情申出人への助言

(5) 法人への助言

(6) 苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いへの立会いと助言

(7) 苦情解決責任者からの苦情にかかる事案の改善状況等の報告の聴取

(第三者委員の報酬)

第14条 第三者委員の報酬は、1回につき5,000円とし、別途、実費弁償分を支給する

(行政機関への協力)

第15条 第三者委員は、行政機関の行う調査について、求めがあった場合においては、出来る限り協力するものとする。

### 第3章 苦情解決の業務

#### (制度の周知)

第16条 苦情解決責任者は、重要事項説明書及び「苦情申出窓口案内」並びにホームページへの掲載等により、本規程に基づく苦情解決制度（以下「本制度」という。）について周知を図らなければならない。

2 法人職員は、法人事業の提供に際し利用者等に対して本制度の趣旨と内容を明確に説明しなければならない。

#### (苦情の受付)

第17条 苦情申出は、様式によらない文書、口頭による申出によって受け付けることとする。なお、第三者委員に直接苦情を申出することもできる。

2 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際して、次の事項を別に定める「苦情受付書」（書式①）に記録し、その内容を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

(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と立会いの要否

#### (苦情の報告・確認)

第18条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を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希望しない場合はこの限りでない。

2 投書等匿名による苦情があった場合にも、第三者委員に報告し必要な対応を行う。

3 苦情受付担当者からの苦情申出の報告を受けた第三者委員は、苦情内容を確認し、別に定める「苦情受付報告書」（書式②）によって、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。通知は、原則として苦情申出のあった日から10日以内に行わなければならない。

#### (苦情解決に向けた話し合い)

第19条 苦情解決責任者は、苦情申出の内容を解決するため、苦情申出人との話し合いを実施する。ただし、苦情申出人が同意する場合には、解決策の提示をもって話し合いに代えることができる。

2 前項による話し合い又は解決策の提示は、原則として苦情申出のあった日から14日以内に行わなければならない。

3 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に助言を求めることができる。

4 第三者委員は、話し合いへの立会いにあたっては、苦情内容を確認の上、必要に応じて解決策の調整と助言を行う。

(苦情解決に向けた記録・結果報告)

第20条 苦情受付担当者は、苦情受付から解決、改善までの経緯と結果について書面により記録する。

2 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別に定める「苦情解決結果報告書」(書式③)により報告する。報告は原則として話し合いを終了した日から30日以内に行わなければならない。

3 苦情解決責任者は、苦情申出人が満足する解決が図られなかった場合には、他の苦情相談窓口を紹介するものとする。

(苦情解決の公表)

第21条 苦情解決責任者は、定期的に苦情解決結果及び苦情原因の改善状況を個人情報に関するものを除き、ホームページに掲載する。

附則

この規程は平成13年9月26日から施行する。

附則

この規程は平成16年11月25日から施行する。

附則

この規程は平成27年8月1日から施行する。

附則

この規程は令和2年6月3日から施行する。

令和5年6月22日  
社会福祉法人真盛園  
理事長 市川 隆成

### 「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、当事業所では利用者からの苦情を適切に対応する体制を整えております。

当事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記のとおり設置し、苦情解決に努めております。

#### 記

1. 苦情解決責任者 川橋 忠之（施設長） 高橋 清志（施設長）

2. 苦情受付担当者 原 健（特別養護老人ホーム）

原 健（ショートステイ）

中村 智章（養護老人ホーム）

夏原 利明（デイサービスセンター）

※八木 さおり（居宅介護支援事業所）

※川口 香（訪問看護ステーション）

（いずれも不在等の場合は、他の職員へお申し出下さい）

※当園の苦情処理・対応規程を準用する。

3. 第三者委員 宮沢 武 連絡先：077-578-3611

三津川 進 連絡先：077-578-0023

青木 光彦 連絡先：077-579-2654

#### 4. 苦情解決の方法

##### （1）苦情の受付

苦情申出は、様式によらない文書、口頭による申出によって受け付けることとする。なお、第三者委員に直接苦情を申出することもできる。

苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際して、苦情受付書に記録し、その内容を苦情申出人に確認する。

## (2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者は、受け付けた苦情を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希望しない場合はこの限りでない。

投書等匿名による苦情があった場合にも、第三者委員に報告し必要な対応を行う。苦情受付担当者からの苦情申出の報告を受けた第三者委員は、苦情内容を確認し、苦情受付報告書によって、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

## (3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出の内容を解決するため、苦情申出人との話し合いを実施する。ただし、苦情申出人が同意する場合には、解決策の提示をもって話し合いに代えることができる。

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に助言を求めることができる。

第三者委員は、話し合いへの立会いにあたっては、苦情内容を確認の上、必要に応じて解決策の調整と助言を行う。

## (4) 苦情解決に向けた記録・結果報告

苦情受付担当者は、苦情受付から解決、改善までの経緯と結果について書面により記録する。

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苦情解決結果報告書により報告する。

苦情解決責任者は、苦情申出人が満足する解決が図られなかった場合には、他の苦情相談窓口を紹介するものとする。

### その他の相談窓口

- ・滋賀県運営適正化委員会 住 所：草津市笠山7丁目8-138  
電話番号：077-567-4107
- ・大津市役所介護保険課 住 所：大津市御陵町3-1  
電話番号：077-528-2753
- ・国民健康保険団体連合会 住 所：大津市中央4丁目5-9  
電話番号：077-510-6605

以上

【秘】

苦情受付書

受付日	年 月 日 ( )		苦情の発生時期	年 月 日	受付NO	
記入者			苦情の発生場所			
申出人	(フリガナ) 氏名		住所	〒 -		
	利用者の関係	本人、親、子、 その他 ( )				
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入						
苦情の内容	相談の分類	ケアの内容に関わる事項 財産管理・遺産・遺言等 その他 ( )	個人の嗜好・選択に関わる事項 制度、施策、法律に関わる要望			
申出人の希望等						
備考						
申出人の希望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他 ( )					
申出人への確認	第三者委員への報告の要否			要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄[ ]		
	話合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否			要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄[ ]		

相談記録	
想定原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> サービス量 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他[
処理経過	
結果	

## 苦情受付報告書

年 月 日

苦情申出人 様

第三者委員名 印

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付（受付 NO. ）についての報告がありましたことを通知いたします。

### 記

苦情の申出日	平成 年 月 日 ( )	苦情申出人名	
苦情発生時期	平成 年 月 日 ( )	利用者との関係	本人、親、子、その他 ( )
苦情の内容			

[書式③]  
人)

(苦情解決責任者⇒第三者委員、苦情申出

## 苦情解決結果報告書

年 月 日

第三者委員（苦情申出人）様

苦情解決責任者 印

年 月 日付けの苦情（受付No. ）については、下記のとおり解決いたしましたので、報告いたします。

苦情内容	
解決結果	