

## 魚沼地区障害福祉組合苦情解決に関する規程

平成 28 年 7 月 13 日

訓令第 6 号

### (目的)

第 1 条 この規程は、社会福祉法第 82 条に基づき、魚沼地区障害福祉組合(以下「組合」という。)が提供する福祉サービスに関して、利用者、保護者及び利用児者の代理人(以下「利用者等」という。)から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、サービスに対する利用者の満足度を高め、利用者個人の権利を擁護するとともに、サービス提供者としての社会的な信頼及び適正性の確保を図ることを目的とする。

### (対象者)

第 2 条 組合から提供される福祉サービスの利用者等とする。

### (苦情の対象)

第 3 条 組合が提供する福祉サービス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 年以上を経過している苦情は、対象としないことができる。

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。

### (苦情解決責任者)

第 4 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(以下「責任者」という。)を設置する。

2 責任者には、園長をあてる。

3 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 11 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 5 条 苦情の申出をしやすい環境に整えるため、苦情受付担当者(以下「受付担当者」という。)を設置する。

2 受付担当者には、魚沼学園の課長及び魚沼更生園の課長(以下「所属課長」という。)をあてる。ただし、所属課長が不在のときに苦情の申出があった場合には、所属の上位職員は受付担当者に代わって申出を受け付けることができる。

3 受付担当者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 利用者からの苦情受付
- (2) 苦情内容、利用者等の意向等の確認と記録
- (3) 受け付けた苦情等の責任者及び第三者委員への報告
- (4) 苦情改善状況の責任者への報告

### (第三者委員の設置)

第6条 苦情解決における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、第三者の立場に立つ第三者委員(以下「委員」という。)を設置する。

- 2 委員は2名で構成し、公平性・中立性を確保できる者の中から、管理者が委嘱する。
- 3 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。
- 4 委員の職務は、次のとおりとする。
  - (1) 利用者等からの苦情の直接受付及び受付担当者が受け付けた苦情の組合への報告、実情確認並びに改善依頼
  - (2) 責任者から報告を受けた苦情の実情確認並びに改善状況の確認
  - (3) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
  - (4) 苦情申出人への助言
  - (5) 本事業所への助言
  - (6) 苦情申出人と責任者の話し合いへの立ち会い、助言
  - (7) 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
- 5 委員は、職務上知り得た情報を漏らしてはならない。その職務を退いた後も同様とする。
- 6 委員への報酬は、実費弁償のみとする。  
(利用者等への周知)

第7条 利用者等へは、施設内の周知文等の掲示により周知する。

- 2 周知する内容は、責任者、受付担当者及び委員の氏名、連絡先及び苦情解決の方法とする。  
(苦情の受付)

第8条 苦情の受付は、受付担当者が随時受け付ける。なお、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(様式1)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) 委員への報告の要否
  - (4) 苦情申出人と責任者の話し合いへの委員の助言、立ち会いの要否  
(苦情の受付後の処理)

第9条 受付担当者は、受け付けた苦情を原則としてすべて責任者及び委員に報告する。ただし、苦情申出人が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については、責任者に供覧後、委員に報告し必要な対応を行う。
- 3 委員は、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(様式2)する。  
(苦情の解決)

第10条 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

情申出人又は責任者は、必要に応じて委員の立会い、助言を求めることができる。

2 委員の立会いによる苦情申出人と責任者の話し合いは、次により行う。

- (1) 委員による苦情内容の確認
- (2) 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)

第 11 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) 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) 責任者は、一定期間毎に苦情解決結果を委員に報告し、必要な助言を受ける。
- (3) 責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び委員に対して、一定期間経過後報告(様式 3)をする。

(解決結果の公表)

第 12 条 責任者は、利用者等によるサービスの選択や組合が提供するサービスの質及び信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、実績を公表するものとする。

#### 附 則

(施行期日)

1 この規程は、公布の日から施行する。

(旧要綱の廃止)

2 魚沼学園・魚沼更生園福祉サービス利用に関する苦情解決要綱(平成 16 年 1 月 1 日)は廃止する。

【様式 1】

(苦情受付担当者)

## 苦 情 受 付 書

受付日	平成 年 月 日	苦情の 発生時期	年 月 日	受付番号	
記入者			苦情の 発生場所		
申出 人	(フリガナ) 氏 名			住 所	〒
	利用者との 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					
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"/> 改めしてほしい <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"/>
	話合いへの第三者委員の助言、立合いの要否				要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>

(裏面あり)



【様式2】

(第三者委員→苦情申出人)

## 苦 情 受 付 報 告 書

平成 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			

【様式3】

(苦情解決責任者→第三者委員、苦情申出人)

## 苦情解決結果報告書

平成 年 月 日

第三者委員(苦情申出人) 様

苦情解決責任者 印

平成 年 月 日付けの苦情については、下記のとおり解決いたしましたので報告します。

記

苦情内容	
解決結果	