

社会福祉法人藤崎台童園苦情処理委員会規程

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法第82条の規定に基づき社会福祉法人藤崎台童園（以下「法人」という。）が経営する施設が提供する福祉サービスに対する利用者等からの苦情、要望等について、適切な解決を図り、利用者等からの信頼と福祉サービスの向上に資することを目的とする。

(苦情解決責任者及び苦情受付担当者の設置)

第2条 福祉サービスに対する苦情の解決を図るため、児童養護施設藤崎台童園及び保育所藤崎台保育園に苦情解決責任者及び苦情受付担当者を置く。

- 2 苦情解決責任者は、それぞれの施設の施設長とする。
- 3 苦情受付担当者は、それぞれの施設の職員の中から施設長が指名する。

(苦情受付担当者の業務)

第3条 苦情受付担当者は、次の業務を行う。

- (1) 利用者等からの苦情、要望等の受付
- (2) 苦情、要望等の内容、利用者等の意向などの確認及び記録
- (3) 受け付けた苦情、要望等の改善状況等について、苦情解決責任者並びに第三者委員への報告

(第三者委員の設置)

第4条 苦情解決にあたり、社会性や客観性を確保するとともに、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を図るため、公平・中立な立場にある第三者委員を置く。

- 2 第三者委員の人数は、2名とする。
- 3 第三者委員は、下記の者の中から理事会において選任し、理事長が委嘱する。
 - (1) 監事
 - (2) 民生委員児童委員その他の地域福祉関係者
- 4 第三者委員は、次に掲げる業務を行う。
 - (1) 受け付けた苦情、要望等の内容の報告聴取
 - (2) 苦情、要望等の内容について報告を受けた旨の苦情申出人への通知
 - (3) 利用者等からの苦情、要望等の直接受付
 - (4) 苦情申出人に対する助言
 - (5) 苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いにおける立会い及び助言
 - (6) 苦情解決責任者からの苦情、要望等に係る事案の改善状況等の報告聴取
 - (7) 施設の日常的な活動状況の把握及び利用者等からの意見聴取

(委員の任期)

第5条 第三者委員の任期は、2年とする。ただし、委員が欠けた場合における後任の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

2 第三者委員は、再任することができる。

(利用者等への周知)

第6条 苦情解決責任者は、施設内掲示板への掲示、ホームページ等により利用者等に対し福祉サービスに係る苦情解決の仕組みについて周知を図るものとする。

(苦情、要望等の受付)

第7条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情、要望等を随時受け付けるものとする。なお、第三者委員も利用者等から直接苦情、要望を受け付けることができる。

2 苦情受付担当者は、利用者等から苦情、要望等の申出があったときは、次に掲げる事項を聴取し、苦情受付書に記録するとともに、その内容を苦情申出人に確認するものとする。

(1) 苦情、要望等の内容

(2) 苦情申出人の希望等

(3) 第三者委員に対する報告の要否

(4) 苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いにおける第三者委員の助言及び立会の要否

(苦情、要望等の受付の報告等)

第8条 苦情受付担当者は、前条の規定により受け付けた苦情、要望等の内容を苦情解決責任者及び第三者委員（前条第2項第3号に規定する報告の希望があった場合に限る。）に報告するものとする。

2 苦情受付担当者は、匿名による苦情、要望等が寄せられた場合においても、苦情解決責任者及び第三者委員に報告するものとする。

3 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情、要望等の内容について報告を受けたときは、その内容を確認するとともに、苦情申出人に対し、必要に応じその旨を苦情受付通知書により通知するものとする。

4 第三者委員は、苦情申出人から直接苦情、要望を受け付けたときは、その苦情、要望等の内容を苦情解決責任者に報告するものとする。

(話し合い)

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。また、その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じ第三者委員の助言を求めることができる。

2 第三者委員は、苦情申出人又は苦情解決責任者から求めがあった場合には、その話し合いに立ち会うものとする。この場合、第三者委員は、苦情、要望等の内容の確認、並びに解決策の調整、助言等を行うものとする。

(記録・報告)

第10条 苦情受付担当者は、苦情受付書に苦情、要望等の受付から解決、改善までの経過とその結果について記録するものとする。

2 苦情解決責任者は、一定期間ごとに事案の経過とその結果を取りまとめ、第三者委員に報告するものとする。

3 苦情解決責任者は、苦情解決にあたり苦情申出人に改善を約束した事項等があるときは、苦情申出人及び第三者委員に対し、苦情解決結果報告書により報告するものとする。

(運営適正化委員会)

第11条 理事長は、社会福祉法第83条及び第85条に規定する熊本県運営適正化委員会が行う苦情処理のための事情調査に協力するとともに、必要に応じ苦情解決のための助言、斡旋等を受け入れるものとする。

(公表)

第12条 苦情解決責任者は、苦情申出人の個人情報に関するものを除き、申し出のあった苦情、要望等の解決結果について、施設内掲示板への掲示、又はホームページに掲載し、公表するものとする。

(守秘義務)

第13条 苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員、その他の苦情解決の事務に携わる者は、苦情申出人の氏名、並びに苦情、要望等の内容、その他の苦情解決に係る事務の遂行にあたり知り得た情報を他に漏らしてはならない。

(補則)

第14条 この規程に定めるもののほか、必要な事項は理事長が別に定める。

(附則)

この規定は、平成13年1月20日から施行する。