

福祉サービス苦情解決第三者委員設置規程

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法第82条の規程に基づき、社会福祉法人大和善隣館の定款第1条に定める社会福祉事業にかかる福祉サービスの利用者（以下「利用者」という）からの苦情解決に社会性や客観性を確保した適切な解決を図るために、福祉サービス苦情解決第三者委員（以下「委員」という）を設置する。

社会福祉法人大和善隣館は、苦情をサービス向上の機会として捉え、適切に対応するものとする。

(苦情の範囲)

第2条 対象とする「苦情」は次の範囲とする。

- (1) 福祉サービスにかかる処遇の内容に関する事項
- (2) 福祉サービスの利用に関する事項

(委員の定数及び選任等)

第3条 委員の定数は2名以上とする。

- 2 委員は福祉関係者、又は福祉サービスに理解ある者等を任用する。
- 3 理事会に諮り理事長が委嘱する。

(委員の任期)

第4条 委員の任期は2年とする。ただし再選は妨げない。

- 2 委員に欠員が生じたときは速やかに補充するものとし、補欠によって就任した委員の任期は前任者の残任期間とする。

(委員報酬)

第5条 委員には実費弁償を除き、無報酬とする。

(委員の職務)

第6条 委員の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情受付担当者から受けた苦情内容の報告聴取
- (2) 苦情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) 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
- (6) 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聴取
- (7) 日常的な状況把握と意見聴取

(苦情解決責任者)

第7条 利用者からの苦情を解決するための責任主体として、苦情解決責任者を置く。

- 2 苦情解決責任者に、理事長を充てる。

(苦情受付担当者)

第8条 利用者からの苦情受付には、苦情受付担当者を置く。

2 苦情受付担当者に、施設長又は次席者等を充てる。

(会議)

第9条 会議は、苦情解決責任者が招集する。

(委任)

第10条 この規程に定めるもののほか、苦情解決に必要な事項は理事長が定める。

附則

この規程は、平成13年12月 1日から施行する。

この規程は、平成18年 4月 1日から施行する。

この規程は、平成19年 4月 1日から施行する。

この規程は、平成24年 4月 1日から施行する。

この規程は、平成27年 6月 1日から施行する。

この規程は、平成28年 4月 1日から施行する。

この規程は、平成28年 8月 1日から施行する。

この規程は、平成30年 4月 1日から施行する。

この規程は、平成31年 4月 1日から施行する。

この規程は、令和 3年 4月 1日から施行する。

この規程は、令和 6年 4月 1日から施行する。

この規程は、令和 8年 8月 1日から施行する。

社会福祉法人大和善隣館
理事長 広川 保

「苦情申請窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規程により、**本施設**では利用者からの苦情に適切に対応する**体制を整えております**。また、**苦情をサービス向上の機会として捉え、適切に対応するものとします**。

本施設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により設置し、苦情解決に努めることといたしましたので、お知らせいたします。

記

1. 苦情解決責任者 理事長
2. 苦情受付担当者 施設長または次席者等
3. 第三者委員 福祉関係者、又は福祉サービスに理解ある者等
4. 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。

なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

ア. 第三者委員による苦情内容の確認

イ. 第三者委員による解決案の調整、助言

ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

(4) 都道府県「運営適正化委員会」の紹介（市町村も紹介）

本事業者で解決できない苦情は、石川県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。

石川県運営適正化委員会事務局

石川県金沢市本多町 3-1-10 石川県社会福祉会館内

Tel 076-234-2556 Fax 076-234-2558