

# 利用者の意見・要望等の 相談解決に関する規程

社会福祉法人 八千代会

## 第1章 目的

(目的)

第1条 社会福祉法人八千代会（以下「法人」という。）は、提供する福祉サービスについて、利用者や保護者等（以下「相談者」という。）からの意見、要望あるいは苦情等（以下「苦情」という。）を解決するため、必要な事項を定めるものとする。

## 第2章 苦情解決体制

(苦情解決責任者)

第2条 苦情解決の責任主体を明確にするため、法人が設置経営する施設・事業所に、次の苦情解決責任者（以下「責任者」という。）を置く。

- |                      |         |
|----------------------|---------|
| (1) 障害者支援施設 田主丸一麦寮   | 事業所の管理者 |
| (2) 障害者支援施設 第二田主丸一麦寮 | 事業所の管理者 |
| (3) 短期入所事業 田主丸一麦寮    | 事業所の管理者 |
| (4) 短期入所事業 第二田主丸一麦寮  | 事業所の管理者 |
| (5) グループホーム むぎハウス    | 事業所の管理者 |
| (6) グループホーム むぎっ子ハウス  | 事業所の管理者 |
| (7) 障害福祉サービス事業所 ステップ | 事業所の管理者 |
| (8) グループホーム 一麦ハウス    | 事業所の管理者 |
| (9) 相談支援センター いちばく    | 事業所の管理者 |

(苦情受付担当者)

第3条 相談者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、理事長は苦情受付担当者（以下「担当者」という。）を任命し、施設・事業所ごとに配置する。

2 担当者は以下の職務を行う。

- ア 相談者からの苦情の受付
- イ 苦情内容、相談者の意向等の確認と記録
- ウ 受け付けた苦情及びその改善状況等の責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員)

第4条 苦情解決に社会性や客観性を確保し、相談者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するために、第三者委員を置く。

2 第三者委員は、複数とする。

3 第三者委員は、理事会において選任し、理事長が任命する。

4 第三者委員は以下の職務を行う。

- ア 担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取
- イ 苦情内容の報告を受けた旨の相談者への通知
- ウ 相談者からの苦情の直接受付
- エ 相談者への助言
- オ 事業者への助言
- カ 相談者と責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- キ 責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
- ク 日常的な状況把握と意見傾聴

(報酬等)

第4条の2 第三者委員が会議等に出務したときは、日額報酬及び旅費を支給する。

2 日額報酬は、次に定める額とする。

職務内容	日額
第三者委員会への出席	8,000円
上記のほか、委員業務の為の出勤	8,000円

3 報酬等は、通貨で直接第三者委員にその全額を支払う。ただし、法令の定めるところにより控除すべき金額を控除して支給する。

4 旅費は、法人の「役職員等旅費規程」による額とする。

### 第3章 苦情解決の手順

(利用者及び関係者への周知)

第5条 責任者は、相談者に対して、責任者、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、施設内の掲示、パンフレットの配布等により周知を図るものとする。

(苦情の受付)

第6条 担当者は、相談者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。

2 担当者は、相談者からの苦情受付に際し、次の事項を意見・要望等の受付書(書式1)に記録し、その内容について相談者に確認する。

ア 苦情の内容

イ 相談者の希望等

ウ 第三者委員への報告の要否

エ 相談者と責任者の話し合いへの第三者委員への助言、立ち会いの要否

3 ウ及びエが不要な場合は、相談者と責任者の話し合いによる解決を図る。

(苦情受付の報告・確認)

第7条 担当者は、受け付けた苦情はすべて責任者及び第三者委員に報告する。ただし、相談者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。

2 投書など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。

3 第三者委員は、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相談者に対して報告を受けた旨を、意見・要望等の受付報告書(書式2)により通知する。

(苦情解決に向けての話し合い)

第8条 責任者は、相談者との話し合いによる解決に努める。その際、相談者又は責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

2 第三者委員の立ち会いによる相談者と責任者の話し合いは、次により行う。

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書面での記録と確認

なお、責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。

(苦情解決の記録・報告)

第9条 苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

ア 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(書式1)に記録する。

イ 責任者は、一定期間毎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。

ウ 責任者は、相談者に改善を約束した事項について、相談者及び第三者委員に対して、一定期間経過後、意見・要望等の相談解決結果報告書(書式3)により報告する。

(解決結果の公表)

第10条 利用者によるサービスの選択や事業者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、インターネットを活用した方法のほか、「事業報告書」等の実績を掲載し、公表する。

附 則

1. この規程は、平成13年5月29日に制定し、平成13年4月1日より施行する。
2. この規程は、平成20年7月19日に一部改正し、平成20年 4月1日から適用する。
3. この規程は、平成21年7月21日に一部改正し、平成21年 8月1日から適用する。
4. この規程は、平成23年3月28日に一部改正し、平成23年 4月1日から適用する。
5. この規程は、平成25年9月17日に一部改正し、平成25年10月1日から適用する。  
(改正条文：第2条)
5. この規程は、平成25年12月13日に一部改正し、平成26年1月1日から適用する。  
(改正条文：第2条)
6. この規程は、平成29年3月31日に一部改正し、平成29年4月1日から適用する。  
(改正条文：第4条の2追加、第10条)