

社会福祉法人びゅあ

苦情解決実施要領

(目的)

第1条 社会福祉法人びゅあ(以下「本法人」という。)は社会福祉法第82条の規定により、本法人が社会福祉法第2条に規定する事業について、利用者からの苦情に対し適切な解決に努めることを目的として必要な事項を定めるものとする。

(対象事業)

第2条 社会福祉法第2条に規定する本法人の事業は次のとおりである。

- 1 障害者福祉サービス事業
- 2 相談支援事業

(苦情解決体制)

第3条 苦情解決のための体制を次のとおり定める。

- 1 苦情解決責任者
苦情解決責任者は、理事長・管理者とする。
- 2 苦情受付担当者は次の職務を行う。
苦情受付担当者は、相談支援専門員をあて、次の職務を行う。
 - ① 利用者からの苦情の受付
 - ② 苦情内容、利用者の意向等の確認及び記録
 - ③ 受け付けた苦情及びその改善状況を理事長又は第三者委員へ報告
- 3 第三者委員
苦情解決に向けて、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委員を設置する。
 - (1) 第三者委員は次の職務を行う。
 - ① 苦情受付担当者が受けた苦情内容の報告聴取
 - ② 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
 - ③ 利用者からの直接苦情の受付
 - ④ 苦情申出人への助言
 - ⑤ 本法人への助言
 - ⑥ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言
 - ⑦ 苦情解決責任者からの苦情に係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聴取
 - (2) 第三者委員は中立・公正を確保するため、2名配置する。
 - (3) 第三者委員の任期は6年とする。ただし、再任は妨げない。
 - (4) 第三者委員の報酬は、理事長が別に決める。

(苦情解決の手順)

第4条 苦情解決の手順は次のとおりとする。

- 1 利用者への周知
苦情解決責任者は、利用者に対し、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先及び苦情解決の仕組みについて周知を図る。
- 2 苦情の受付
 - (1) 苦情受付担当者は、利用者から苦情を随時受け付ける。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) 苦情受付担当者は、利用者からの苦情に際して次の事項を「苦情受付書」(様式第1号)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 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への助言、立会いの要否

(3)③④が不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

3 苦情受付の報告・確認

(1) 苦情受付担当者は、受け付けた苦情すべてを苦情解決責任者及び第三者委員に「苦情受付報告書」(様式2号)により報告する。ただし、苦情申出人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、苦情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「苦情受付報告通知書」(様式3号)により報告を受けた旨を通知する。

4 苦情解決に向けての話し合い

(1) 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。その際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の助言を求めることができる。

(2) 第三者委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次のとおり行う。

① 第三者委員による苦情内容の確認

② 第三者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については、「苦情処理状況書」(様式4号)により記録し確認する。

(3) 苦情解決に向けての話し合いが不調になった場合は、苦情解決責任者は、申出人に対して、島根県運営適正化委員会を紹介する。

5 苦情解決の記録、報告

苦情解決の記録と報告は次の通り行う。

① 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について、「苦情処理解決記録表」(様式5号)により記録する。

② 苦情解決責任者は、一定期間ごと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。

③ 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、一定期間経過後に「苦情解決結果報告書」(様式6号)により報告する。

6 解決結果の公表

苦情解決の状況については、個人情報に関するものを除き、事業報告書等に記載し、公表する。

(その他)

第5条 この要領に定めのない事項については、理事長が別に定める。

付則 この要領は、平成24年4月1日から施行する。

付則 この要領は、平成28年8月7日から施行する。

平成28年8月7日付けで委嘱する第3条第3項第3号に規定する第三者委員の任期は、同日から平成35年4月以降に開催される最初の「定時評議委員会」の終結の時までとする。

付則 この要領は、令和5年6月17日から施行する。