社会福祉法人滝川ほほえみ会苦情解決取扱要綱

（目　　的）

第１条　社会福祉法第８２条の規定により、社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等から苦情の適切な解決に努めなければならないとされている。このため、社会福祉法人滝川ほほえみ会は、下記の通り苦情解決の取り扱いについて定める。

（苦情解決責任者）

第２条 苦情解決責任者は社会福祉法人滝川ほほえみ会管理者とする。

２　苦情解決責任者は、利用者が苦情の申し出をしやすい環境を整えるため、職員の中から苦情受付担当者を指名する。

（第三者委員の設置）

第３条 苦情解決にあたって社会性や客観性を確保し、利用者等の立場や特性に配慮した適切な対応を行うため、社会福祉法人滝川ほほえみ会職員以外の者で構成する第三者委員を設置する。

２　第三者委員の設置、運営にかかる事項は別に定める。

（苦情の受付）

第４条 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事ができる。

２　苦情の受付は、手紙、電話、口頭、投書、電子メール等の手段は問わないものとする。

ア、各事業所内所定の場所に相談箱を設置する。

イ、毎月１回委員による相談日を実施する。

３　苦情申し立ては、利用者やその家族だけではなく、利用者やその家族が信頼している者からも行えるものとする。

（苦情受付担当者の業務）

第５条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情の申し入れがあった場合、次の事項を指定様式に記録し、その内容について苦情申立人（匿名の場合は除く）に確認する。

ア、苦情内容

イ、苦情申立人の希望等

ウ、第三者委員への報告の要否

エ、苦情申立人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会の要否

２　苦情受付者は、苦情申出者から苦情内容を確認後、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報告する。ただし、苦情申出人が第三者報告を不要とした場合は、第三者への報告は行わないものとする。

（苦情解決に向けての話し合い）

第６条 苦情解決責任者は、誠意をもって苦情申出人と解決に向けた話し合いを行うものとする。そ

の際、苦情申出人及び苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言や立会を求めることができる。

（苦情解決の記録、報告）

第７条 苦情解決責任者は、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。

２　苦情解決責任者は、利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び、第三者委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて周知しなければならない。

３　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、書面で記録しなければならない。

（利用者への周知）

第８条 苦情解決責任者は、利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び、第三者委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて周知しなければならない。

（関係機関との連携）

第９条 苦情内容が社会福祉法人滝川ほほえみ会単独で解決が困難な場合、外部の権利擁護機関や相談機関に協力を求めることができる。

（公　　表）

第１０条　苦情の内容や解決結果については、個人情報に関するものを除き公表しなければならない。

（そ　の　他）

第１１条　この要領に定めない事項については、別に設けることができる。

附　　則

この要領は平成 22 年 6 月 1 日から施行する。

社会福祉法人滝川ほほえみ会第三者委員運営要領

（目　　的）

第１条 この要領は、滝川ほほえみ会苦情解決取扱要綱第３条２項の規定に基づき、第三者委員の設置、運営に関して、次のとおり必要事項を定める。

（運営の理念）

第２条 第三者委員は、基本的人権を尊重し、その権利の擁護と利用者等からの苦情解決に向けて、中立・公正な立場から指導・助言を行い障がい者の地域福祉推進を図る。

（構　　成）

第３条 第三者委員の定員は３名とし、下記の要件のもと滝川ほほえみ工房施設長が委嘱する。

（1）　苦情解決を円満、円滑に図ることができる者

（2）　世間からの信頼を有する者

（任　　期）

第４条 第三者委員の任期は２年とする。

（職務の内容）

第５条 第三者委員は以下のことを行う。

（1）　苦情受付担当者から受け付けた苦情内容の報告の聴取

（2）　苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知

（3）　利用者等からの直接の苦情受付

（4）　苦情申出人への助言

（5）　苦情解決責任者への助言

（6）　苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会、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の聴取

（8）　日常的な状況の把握と意見の聴取

（職務の遂行）

第６条 第三者委員は次のことに留意する。

（1）　利用者の権利擁護を図ると共に施設サービスの向上に寄与するため、公正に任務を遂行するよう努めなければならない。

（2）　第三者委員は、相互に連携し、共同または単独で責任を持ってその職務を行うことに努めなければならない。

（3）　第三者委員は、その職務上、知り得た個人情報は他人に漏らしてはならない。

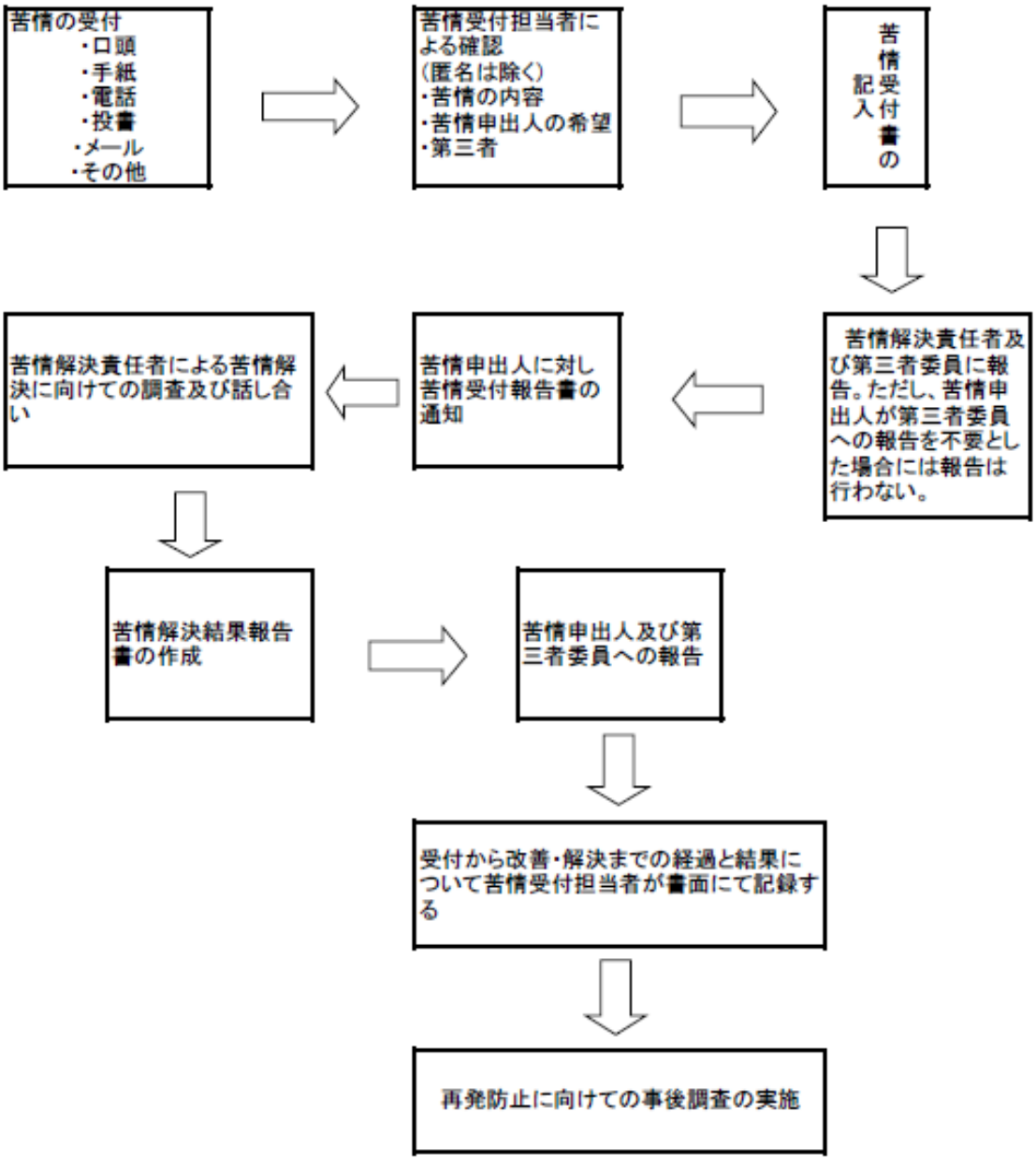
（そ　の　他）

第７条 この規定に定めるものの他、第三者委員に関し必要な事項は、苦情解決責任者（社会福祉法人滝川ほほえみ会管理者）が別に定めるものとする。

附　則

この規定は、平成 22 年 6 月 1 日から施行する。

苦 情 処 理 の 手 順


苦情の受付
・口頭
・手紙
・電話
・投書
・メール
・その他
苦情受付担当者による確認
（匿名は除く）
・苦情の内容
・苦情申出人の希望
・第三者
苦情受付書の記入
苦情解決責任者及び第三者委員に報告。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を不要とした場合には報告は行わない。
苦情申出人に対し苦情受付報告書の通知
苦情解決責任者による苦情解決に向けての調査及び話し合い
苦情解決結果報告書の作成
苦情申出人及び第三者委員への報告
受付から改善・解決までの経過と結果について苦情受付担当者が書面にて記録する
再発防止に向けての事後調査の実施