

社会福祉法人 北九州市門司民生事業協会苦情解決委員会設置規則

第1章 総則

(目的)

第1条 この規則は、社会福祉法(昭和26年法律第45号。以下「法」という。)第82条に基づき、社会福祉法人北九州市門司民生事業協会(以下「法人」という。)が経営する各施設の施設利用者及びその関係人(以下「利用者等」という。)が施設運営に対して不満及び苦情を有する場合、その不満及び苦情に適切に対応するとともに、円滑・円満な解決を図り、もって施設利用者の権利を擁護するために設ける苦情解決委員会について定めることを目的とする。

(委員会組織)

第2条 苦情解決委員会(以下「委員会」という。)は、次の各号に規定する委員をもって構成する。

- (1) 第三者委員
- (2) 苦情解決責任者
- (3) 苦情受付担当者

(第三者委員を設ける目的等)

第3条 委員会が苦情を解決する過程において、社会性及び客観性を保持し、利用者等の立場や特性に配慮した適切な対応を確保することを目的として、第三者委員を設けるものとする。

2 施設は、利用者等が常に第三者委員を活用できるよう、その体制を整備しなければならない。

第2章 委員の選任及び職務

(第三者委員の選任)

第4条 第三者であり、利用者等に係る苦情解決を円滑・円満に図ることができる知識と経験と熱意を有し、社会からの信頼性を有する者の中から、理事会が選任し、理事長が委嘱する。

2 第三者委員の任期は2年間とする。ただし、再任は妨げない。

3 委員の任期が満了したときは、当該委員は、後任者が任命されるまで引き続きその職務を行うものとする。

4 第三者委員に対しては、法人役員等の報酬及び費用弁償に関する規程の定めるところにより、報酬及び費用弁償を支給する。

(第三者委員の職務)

第5条 第三者委員の職務は、次の各号による。

- (1) 苦情受付担当者から受け付けた苦情内容の報告聴取
- (2) 利用者等で、苦情を申し出た者(以下「苦情申出人」という。)に対し、苦情受付担当者から報告を受けた旨の通知

- (3) 苦情申出人からの苦情の申し出の直接受付
- (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合いの立会い及び助言
- (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

(苦情解決責任者)

第6条 苦情解決責任者は、法人の理事の職にある者又は施設の施設長をもって充てることとし、理事長が理事会の承認を得て任命する。

2 苦情解決責任者は、苦情申出人の申し出について、その適切な解決に努めなければならない。

(苦情受付担当者及びその職務)

第7条 苦情受付担当者は、苦情解決責任者が職員の中から複数推薦し、理事長が任命する。

2 苦情受付担当者は、以下各号の職務を行う。

- (1) 苦情申出人からの苦情の受付
- (2) 苦情内容及び利用者等の意向の確認と記録
- (3) 受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

第3章 苦情解決の手順

(利用者等への周知)

第8条 苦情解決責任者は、利用者等に対し、第三者委員、苦情解決責任者及び苦情受付担当者の氏名、連絡の方法並びに苦情解決の仕組みについて周知を図らなければならない。

(苦情の受付)

第9条 苦情受付担当者は、苦情申出人からの苦情を、随時受け付けなければならない。

2 前項の規定は、苦情解決責任者及び第三者委員が、苦情申出人から直接苦情を受け付けることを妨げるものではない。

(受付票への記入)

第10条 苦情受付担当者は、苦情申出人からの苦情を受け付けたときは、次の各号に規定する事項を書面（様式第1号）に記録し、苦情申出人に確認を求めなければならない。

- (1) 苦情申出人の氏名等
- (2) 苦情の内容
- (3) 苦情申出人の希望等
- (4) 第三者委員への報告の要否
- (5) 苦情申出人と苦情解決責任者の話合いの際の、第三者委員の助言又は立合いの要否

(苦情の報告等)

第11条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべてこれを苦情解決責任者及び第三者委員に報告しなければならない。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は、これを報告してはならない。

2 苦情の申出が匿名による投書の場合又は匿名による電話等の通信による場合は、苦情解決責任者及び第三者委員に報告し、その指示に従い必要な対応を行う。

(第三者委員の苦情申出人への通知)

第12条 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情についての報告を受けたときは、報告の内容を確認するとともに、速やかに苦情申出人に対し苦情受付報告書(様式第2号)により、報告を受けた旨通知しなければならない。

(苦情解決に向けての話し合い)

第13条 苦情解決責任者は、苦情申出人と話し合いによる解決に努めなければならない。その場合、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を求めることができる。

(第三者委員立会いによる話し合いの手順)

第14条 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、次の各号に規定する順序により行う。

なお、苦情受付責任者も、第三者委員の立会いを請求することができるものとする。

- (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提示、調整及び助言
- (3) 話し合い結果及び改善事項等への書面への記載及び確認

(苦情解決の記録及び報告)

第15条 苦情解決責任者は、苦情の受け付けから解決に至るまでの経過及び結果について、書面による記録を作成しなければならない。

2 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、必要な助言を受けなければならない。

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その改善状況について、苦情解決結果報告書(様式第3号)により報告をしなければならない。

(公表)

第16条 理事長は、苦情解決に係る苦情の内容及び解決に至った経過並びにその改善の状況について個人情報に関するものを除き、事業報告書又は広報誌等によって公表に努めるものとする。

(運営適正委員会に審査の申込み)

第17条 社会福祉法人北九州市門司民生事業協会苦情解決委員会において解決できない苦情につい

ては、苦情解決責任者は理事会の承認を得て、法第83条の規定に基づき福岡県社会福祉協議会に設置される運営適正化委員会に審査を申し込むことができる。

(その他)

第18条 この規則に定めのない事項について、必要があるときは、理事長が定める。

付 則

この規則は、平成13年 4月 1日から施行する。

付 則 (令和3年7月30日理事会議決)

この規則は、令和3年 7月30日から施行する。