

伊万里福祉施設利用者等の苦情解決に関する要綱

(制定：平成30年2月23日理事長決裁)

(最近改正：令和3年12月16日理事長決裁)

(目的)

第1条 この要綱は、社会福祉法人伊万里福祉会(以下「伊万里福祉会」という。)が施設において提供する福祉サービス等に関する利用者等からの苦情に対し、社会福祉法(昭和26年法律第45号)第82条の規定に基づき適切な解決を図り、利用者等の権利の擁護と施設の信頼性の確保を図ることを目的とする。

(定義)

第2条 この要綱において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

(1) 施設

伊万里福祉会が経営する大川内保育園、波多津保育園、立花保育園、みなみ保育園及び南波多保育園並びに伊万里福祉会が伊万里市から指定管理者の指定を受けて運営する伊万里市こどもハートフルセンターひまわり園をいう。

(2) 利用者等

施設で提供する福祉サービスの利用者、その家族及びその代理人並びに施設の行事の参加者及び出席者をいう。

(3) 苦情申出人

苦情の申出をした利用者等をいう。

(対象とする苦情)

第3条 この要綱の対象とする苦情は、利用者等が申出をするもののうち、次に該当するものとする。ただし、制度改善の要望が主目的であるもの、法令の制定又は改正による制度の改廃に関するもの及び匿名による申出であるものを除く。

(1) 施設で提供する福祉サービスの利用に関する苦情

(2) 施設の行事に関する苦情

(苦情受付担当者)

第4条 苦情受付窓口として、施設及び伊万里福祉会事務局に苦情受付担当者を置く。

2 苦情受付担当者は、主任保育士及び事務局長をもって充てるほか、必要に応じ、理事長が職員のうちから任命する。

3 苦情受付担当者の職務は、次のとおりとする。

(1) 利用者等からの苦情の申出の受付

(2) 申出のあった苦情の内容、利用者等の意向等の確認及び記録

(3) 申出のあった苦情の苦情解決責任者への報告

(4) 前3号に掲げるもののほか、苦情の対応に関し理事長又は苦情解決責任者が命じる事務処理

(苦情解決責任者)

第5条 施設における苦情解決の責任者として、施設に苦情解決責任者を置く。

- 2 苦情解決責任者は、施設の園長をもって充てる。
- 3 苦情解決責任者の職務は、次のとおりとする。
 - (1) 申出のあった苦情の原因の調査
 - (2) 申出のあった苦情の解決方策の検討
 - (3) 申出のあった苦情の解決のための苦情申出人との話し合い
 - (4) 申出のあった苦情の状況の理事長への報告及び苦情申出人が求めた場合の当該状況の次条第1項に定める苦情解決第三者委員への報告
 - (5) 申出のあった苦情の解決方策及び解決結果の理事長への報告
 - (6) 前4号に掲げるもののほか、理事長が命じる苦情への対応に関する事項

(第三者委員)

第6条 苦情解決における社会性及び客観性を確保し、利用者等の立場、事情等に配慮した適切な対応を図るため、苦情解決第三者委員(以下「第三者委員」という。)を置く。

- 2 第三者委員は、2名とし、公平性及び中立性を確保できる者(伊万里福祉会の理事及び職員を除く。)のうちから、理事長が委嘱する。
- 3 第三者委員の任期は、2年とする。
- 4 第三者委員の職務は、次のとおりとする。
 - (1) 苦情解決責任者から報告を受けた苦情に係る実態、苦情の解決方策その他苦情の解決に向けた対応の状況についての関係者からの聴き取り等による確認
 - (2) 苦情申出人への助言
 - (3) 苦情の解決に向けての苦情解決責任者又は理事長への助言
 - (4) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いの場での立ち会い及び助言
- 5 伊万里福祉会は、第三者委員の職務に対し、報酬を支給する。この場合の報酬の額は、伊万里福祉会役員及び評議員の報酬等に関する規則第3条に定める理事の報酬額を適用するものとし、監事又は評議員を兼任する第三者委員にあって、当該監事又は当該評議員の職務と連続する場合の第三者委員の職務に対しては、これを支給しないことができるものとする。
- 6 第三者委員は、理事長その他の役員及び苦情解決責任者の指揮又は要請を受けることなく、苦情解決責任者から報告を受けた苦情の解決に向けて、関係者からの聴き取りその他の活動を行うことができるものとする。ただし、当該活動を行った場合においては、当該活動の状況及びその結果を遅滞なく理事長及び他の第三者委員に報告するものとする。

(利用者等への周知)

第7条 苦情解決責任者は、この要綱に基づく苦情解決制度の仕組みについて、施設内への掲示、パンフレットの配布等により、利用者等に対して周知を図るものとする。

(苦情内容の記録)

第8条 苦情受付担当者は、苦情申出人から苦情の申出があったときは、当該苦情申出人から必要事項を聴き取り、苦情受付書(様式第1号)にその内容を記録しなければならない。

(苦情内容の報告等)

第9条 苦情受付担当者は、苦情申出人から苦情の申出があったときは、苦情の内容について、記録した苦情受付書により、直ちに苦情解決責任者に報告しなければならない。

- 2 苦情解決責任者は、苦情受付担当者から前項の報告を受けたときは、必要に応じ、苦情申出人、苦情受付担当者、苦情の申出を直接受けた職員その他苦情に関係する職員からの聴き取り等により苦情の実態を把握し、苦情受付書にその内容を付記する。
- 3 苦情解決責任者は、苦情受付担当者から第1項の報告を受けたとき、及び前項により苦情の実態を把握したときは、苦情受付書により、理事長に報告する。
- 4 苦情解決責任者は、申出のあった苦情について、苦情申出人が第三者委員への報告を希望するとき、その他苦情解決責任者が第三者委員の助言を求める必要があると判断するとき(苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する場合を除く。)は、苦情受付報告書(様式第2号)により、第三者委員に報告する。この場合、苦情解決責任者は、苦情受付報告書の写しにより、第三者委員に報告した旨を理事長に報告するものとする。

(苦情解決のための話合い)

第10条 苦情解決責任者は、苦情の解決のため、苦情申出人との話合いを行うものとする。

- 2 苦情解決責任者は、必要があると認めるときは、苦情申出人の承諾を得た上で、第三者委員に前項の話合いへの立会いを求め、及び調整、助言等を求めることができる。
- 3 苦情解決責任者は、必要があると認めるときは、苦情申出人の承諾を得た上で、理事長その他の理事に第1項の話合いへの立会いを求めることができる。
- 4 苦情解決責任者は、苦情申出人と第1項の話合いを行ったときは、苦情解決のための話合い記録書(様式第3号)により、当該話合いの状況、結果等について記録し、又は苦情受付担当者をして記録させなければならない。

(苦情解決方策の調整)

第11条 苦情解決責任者は、前条第1項の話合いよっても苦情が解決しないとき、又は当該話合いをすることができない事情があるときは、第三者委員に助言を求め、その助言により苦情の具体的な解決方策を調整し、その解決方策に基づき適切な解決を図るよう努めるものとする。

(第三者委員との協議等)

第12条 理事長は、苦情の解決において、大きな財政負担、他の利用者の福祉サービスの利用の制限等を伴うことが予測される場合その他特別の事情がある場合には、第三

者委員全員を招集して協議、検討等を行うことができるものとする。

(佐賀県福祉サービス運営適正化委員会への解決の申出)

第13条 伊万里福祉会は、苦情申出人との話し合い及び苦情解決責任者の対応その他の伊万里福祉会の解決に向けた措置によっても苦情が解決しないときは、理事会の承認を得て、佐賀県福祉サービス運営適正化委員会に対し、社会福祉法第85条の規定に基づく苦情の解決の相談又は助言等の申出をするものとする。

(苦情解決までの記録)

第14条 苦情解決責任者は、苦情申出人から苦情の申出を受けてから苦情が解決するまでの処理等の経過について、苦情対応経過記録簿(様式第4号)に記録し、又は苦情受付担当者をして記録させなければならない。

(苦情解決結果の報告)

第15条 理事長は、苦情が解決したときは、苦情申出人及び第三者委員に対し、苦情解決結果報告書(様式第5)により報告するものとする。

(苦情解決結果の公表)

第16条 苦情解決責任者は、苦情解決の結果について、個人情報及び職務上の秘密に関する事項を除き、園だより等に掲載する方法その他の方法により公表するものとする。

(遵守事項)

第17条 理事長その他の理事及び伊万里福祉会の職員は、この要綱に基づく申出その他正当な行為を行った苦情申出人に対し、いかなる不利益な取扱いも行ってはならない。

2 第三者委員、理事長その他の理事、苦情解決責任者、苦情受付担当者その他伊万里福祉会の職員は、申出を受けた苦情及びその解決に関し知り得た個人情報及び職務上の秘密を他に漏らしてはならない。

附 則

(施行日)

1 この要綱は、平成30年4月1日から施行する。

(社会福祉法人伊万里福祉会施設利用者の苦情処理要綱の廃止)

2 社会福祉法人伊万里福祉会施設利用者の苦情処理要綱は、廃止する。

3 この要綱は、令和4年4月1日から施行する。

様式第1号（第8条関係）

決裁	理事長	常務理事	事務局	苦情解決責任者	苦情受付担当者

苦情受付書

苦情の受付日	平成 年 月 日 (曜)	受付記号・番号	
苦情の発生時期	平成 年 月 日 (曜) 時頃	記入者	職名
			氏名
苦情の発生場所			
申出人	フリガナ 氏 名	住 所	
	園児との続柄	電話番号	
園 児	氏 名	保護者	氏名
	組(クラス)		連絡先
苦情の内容	苦情の分類	<input type="checkbox"/> 保育の内容・保育サービスに関する事項 <input type="checkbox"/> 職員の言動に関する事項 <input type="checkbox"/> 他の保護者・他の園児の言動に関する事項 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好・選択に関わる事項 <input type="checkbox"/> 制度・施策・法令に関わる事項 <input type="checkbox"/> その他 ()	
申出人の希望等			
備考			
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聴いて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他 ()		
申出人への確認	第三者委員への報告の要否	<input type="checkbox"/> 要す	<input type="checkbox"/> 不要 <input type="checkbox"/> 拒否
	話合いへの第三者委員の立会い	<input type="checkbox"/> 要す	<input type="checkbox"/> 不要 <input type="checkbox"/> 拒否

様式第2号（第9条関係）

苦情受付報告書

平成 年 月 日

苦情解決第三者委員 様

苦情解決責任者 所属名
氏 名 ⑩

下記のとおり、利用者等から苦情の申出がありましたので、伊万里福祉施設利用者等の苦情解決に関する要綱の規定により、次のとおり報告します。

苦情の受付日	平成 年 月 日（ 曜）
苦情の発生時期	平成 年 月 日（ 曜） 時頃
苦情の発生場所	
苦情申出人	1 園児の父親 2 園児の母親 3 親以外の園児の家族（園児との続柄： ） 4 その他（ ）
報告の理由区分	1 苦情申出人が第三者委員への報告を希望している 2 第三者委員の助言を求める必要がある
苦情の内容	

様式第3号（第10条関係）

決裁	理事長	常務理事	事務局	苦情解決責任者	苦情受付担当者

苦情解決のための話し合い記録書

記録日	平成	年	月	日	記録者	
話し合いの日時	平成	年	月	日（曜）	時～	時
話し合いの場所						
出席者の氏名	苦情申出人又は代理人					
	苦情申出人の付添者					
	苦情解決責任者					
	苦情受付担当者					
	立会者	第三者委員				
理 事						
苦情申出に関する苦情申出人の意見、対応の希望等の内容						
苦情申出に関する第三者委員の解決方策その他の助言の内容						
苦情申出人と苦情解決責任者とが同意し確認した内容、意見の相違点						
次回の話し合いの日時	平成	年	月	日（曜）	時	分から

苦情申出人（代理人）氏名 ⑩

苦情解決責任者氏名 ⑩

苦情解決第三者委員氏名 ⑩

様式第 4 号（第14条関係）

	理事長	常務理事	事務局	苦情解決責任者	苦情受付担当者
決裁					

苦情対応経過記録簿


苦情の申出日		平成 年 月 日（ 曜）			
苦情申出人		フリガナ		園児名	
		氏 名		電話番号	
		住 所			
苦情の内容	苦情発生日	平成 年 月 日（ 曜日）			苦情受付担当者
	発生の場所				
	苦情の概要				
対応の状況	対応事項	<input type="checkbox"/> 話し合い <input type="checkbox"/> 面談 <input type="checkbox"/> 電話連絡 <input type="checkbox"/> 協議・検討 <input type="checkbox"/> 報告 <input type="checkbox"/> 聞き取り・調査 <input type="checkbox"/> その他（ ）			
	対応の日時	平成 年 月 日（ 曜日）			記録者
	対応の場所				
	出席者等				
	対応の概要				
解決の取組み	解決方策				
	解決方策の実践状況				
備 考					

様式第5号（第15条関係）

苦情解決結果報告書

平成 年 月 日

苦情申出人（苦情解決第三者委員） 様

社会福祉法人 伊万里福社会
理事長 

平成 年 月 日に申出のあった苦情につきましては、次のとおり解決いたしましたので、報告いたします。

苦情の内容	
解決の結果	