

主管 佼成育子園	名称 佼成育子園苦情解決事業実施基準	記番号
		施行 平 13. 4. 1

第1章 総則

(目的)

第1条 宗教法人「立正佼成会」(以下「本会」という。)が設置する立正佼成会附属佼成育子園(以下「本園」という。)の提供する福祉サービスにかかる利用者からの苦情を解決するための体制を整備することにより、利用者の権利を擁護するとともに、利用者の満足感の向上をはかり、利用者が本園のサービスを適切に利用できるよう支援する。また、苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定ルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑、円満な解決の促進、本会事業への信頼性の確保、本会事業の適正性の確保を図る。

第2章 実施対象および期間

(対象とする苦情範囲)

第2条 本園の福祉サービスの内容に関する事項。

(苦情申出人の範囲)

第3条 苦情の申出ができる者は本園を利用している児童の家族とする。

2 退所後の利用者についても申出の内容によってこれをその範囲に含めることができる。

(苦情申出の期間)

第4条 苦情の申出は、該当苦情に係る事実のあった日の翌日から起算して、1年以内に行ななければならない。ただし、本会が正当な理由があると認めるときは、この限りではない。

第3章 構成

(構成)

第5条 苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員をもって構成する。

(苦情解決責任者)

第6条 苦情解決の責任主体を明確にするために施設長たる園長を苦情解決責任者とする。

(苦情解決責任者の職務)

第7条 苦情解決責任者は、以下の職務を行なう。

- (1) 家族に、苦情解決の仕組みの周知
- (2) 苦情申出内容の原因、解決方法の検討
- (3) 苦情解決のための苦情申出人との話し合い
- (4) 苦情解決結果の第三者委員への報告
- (5) 苦情原因の改善状況の苦情申出人および第三者委員への報告

(苦情受付担当者)

第8条 苦情の申出をしやすい環境を整えるために苦情解決責任者は、職員の中から2名を苦情受付担当者として任命する。

(苦情受付担当者の職務)

第9条 苦情受付担当者は、以下の職務を行なう。

- (1) 家族、代理人からの苦情の受付
- (2) 受け付けた苦情の内容等の記録と確認
- (3) 受け付けた苦情の内容の苦情解決責任者、第三者委員への報告
- (4) 苦情の受付から解決・改善までの経過、結果の記録

(第三者委員)

第10条 苦情解決に社会性、客観性、公開性を確保し、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に第三者委員を設置する。

(第三者委員の要件)

第11条 社会的信望が厚く、人格が高潔で社会福祉に関して優れた見識を有する者であって苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること。

(第三者委員の選任および任期)

第12条 第三者委員は2名以内とし、本会理事長が任命する。

- 2 第三者委員の任期は2年以内とする。ただし、再任を妨げない。
- 3 第三者委員に欠員が出たときは補欠委員を選定する。
- 4 補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(第三者委員への報酬)

第13条 第三委員に対する報酬は、実費弁償のみとする。

(第三者委員の職務)

第14条 第三者委員は、以下の職務を行なう。

- (1) 苦情受付担当者が受け付けた苦情内容の報告聴取と苦情申出人への通知
- (2) 苦情内容の事実関係を把握するための調査
- (3) 苦情申出人への助言および苦情解決責任者への助言
- (4) 苦情解決責任者からの苦情に関わる事案の解決結果、改善状況等の報告聴取

第4章 利用者への周知

(利用者への周知内容)

第15条 利用者への周知内容は以下のとおりとする。

- (1) 苦情解決責任者氏名
- (2) 苦情受付担当者氏名
- (3) 第三者委員の氏名および連絡先
- (4) 苦情解決の仕組みとその利用方法

第5章 苦情解決の手順

(苦情の申出および受付)

第16条 苦情受付担当者は、随時、利用者等からの苦情を受け付ける。

- 2 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情受付に際し、必要事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

(申出内容の確認・報告)

第17条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を全て苦情解決責任者および第三者委員に報告する。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はこれを除く。

2 投書など匿名の苦情については、苦情解決責任者および第三者委員に報告し、その助言も含め必要な対応を行なう。

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報告を受けた旨を通知する。

(苦情解決に向けての話し合い)

第18条 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、苦情申出人また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必要に応じてできる。

(苦情解決結果の公表)

第19条 苦情解決結果については、個人情報に関するものを除き、書面や掲示板に掲載する。

附 則

この規則は、平成13年4月1日から施行する。