

社会福祉法人大阪水上隣保館 苦情解決実施要領

(目的)

第1条 社会福祉法人大阪水上隣保館（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に必要な事項を定める。

(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) 児童養護施設 遙学園
- (2) 児童養護施設 翼
- (3) 乳児院 大阪水上隣保館乳児院
- (4) 特別養護老人ホーム 弥栄の郷
- (5) 児童心理治療施設 ひびき
- (6) 保育所 山崎保育園
- (7) 認定こども園 藤の里保育園
- (8) 障害者自立支援拠点 レモンテラス
- (9) 大阪保育福祉専門学校
- (10) 大阪水上隣保館附属診療所 さくらクリニック
- (11) その他本法人の定款に定める第2種社会福祉事業

(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整備し定める。

- (1) 苦情解決責任者
苦情解決責任者は、各事業所長とする。
- (2) 苦情受付担当者（以下「受付担当者」という。）
受付担当者は、各事業所それぞれにおいて、職員の中から任命し、事業所長は受付担当者氏名を理事長に報告する。受付担当者は、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と記録
 - ③ 受付けた苦情及びその改善状況等を苦情解決責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員の設置)

第4条 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。

- 2 第2条第1号、第2号、第3号及び第5号の施設以外の事業所については、各事業所ごとに第三者委員を設置することができる。

(第三者委員の選任)

第5条 第4条第1項の第三者委員は、苦情解決を円滑かつ円満に図ることができ、社会的にも信頼性を有する者（例えば、評議員、監事又は監査役、社会福祉士、民生委員・児童委員、大学教授、弁護士等）の中から、理事会が選任し、理事長が委嘱する。ただし、理事は第三者委員になることはできない。

- 2 第4条第2項の第三者委員については、各施設長が選任し、理事会に報告する。
- 3 第三者委員の定数は、設置する機関ごとにそれぞれ3人以上5人以内とする。
- 4 第三者委員の任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。

(評議員会への諮問等)

第6条 理事会が第4条第1項の第三者委員を選任するにあたっては、評議員会への諮問や利用者等からの意見聴取を行うことができる。

(第三者委員の職務)

第7条 第三者委員は次の職務を行う。

- (1) 受付担当者が受付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) 利用者からの苦情の直接受付
- (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ち会い、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傾聴
- (9) 必要により、委員相互の情報交換等による連携

(第三者委員の中立・公正)

第8条 第三者委員は、職務を遂行するにあたって、中立性及び公正性を確保しなければ

ならない。

(第三者委員の報酬)

第9条 第三者委員の報酬は、実費弁償を原則とする。

(苦情解決の手順)

第10条 苦情解決の手順は次のとおりとする。

(1) 苦情解決責任者は、利用者に対し、苦情解決責任者、受付担当者及び第三者委員の氏名及び連絡先や苦情解決の仕組みについて周知を図る。

(2) 苦情の受付

① 受付担当者は、利用者からの苦情を随時受付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受付けることができる。

② 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の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。

ア 苦情の内容

イ 苦情申出人の希望等

ウ 第三者委員への報告の要否

エ 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の助言、立会いの要否

オ 第三者委員への報告及び話し合いへの第三者委員の助言又は立会いが不要な場合は、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 受付担当者は、受付けた苦情はすべて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は、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

③ 第三者委員は、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。

(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。

ア 第三者委員による苦情内容の確認

イ 第三者委員による解決案の調整、助言

ウ 話合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

- ③ 第三者委員は、即応性を確保するため、個々に職務にあたることを原則とする
が、苦情内容によっては、中立性及び公正性を確保するため、本法人の他の第三
者委員と連携、協議することができる。
- ④ 苦情解決に向けての話合いが調整不能となった場合、苦情解決責任者は、苦情
申出人に対し、大阪府社会福祉協議会に設置されている運営適正化委員会を紹介
する。

(苦情解決の記録、報告)

第11条 苦情解決の記録と報告を次のとおり行う。

- (1) 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に記録する。
- (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、報告する。

(解決結果の公表)

第12条 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13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。

附 則

この要領は2000年10月1日から施行する。

改正 2006年9月13日

改正 2010年11月6日

改正 2015年12月1日

改正 2018年9月22日

改正 2022年6月1日

