

別紙2

苦情解決委員会実施要綱

(目的)

第1条 この要綱は、社会福祉法（昭和26年法律第45号）第82条の規定に基づき、社会福祉法人陽光会いちょうの家における利用者等からの苦情に対する対応及び事務処理並びにハラスメント相談に関し、必要な事項を定めることを目的とする。

(定義)

第2条 この要綱においていちょうの家とは、いちょうの家を本部とする就労継続支援B型、生活介護、共同生活の各事業所をいう。

(委員会の設置)

第3条 苦情の解決を円滑に推進するために、いちょうの家に苦情解決委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

- (1) 委員会は、第三者委員3名及びいちょうの家の職員課長以上を以って構成する。
- (2) 委員長は、委員の互選とし、委員会を統括する。
- (3) 苦情受付担当者は、施設長が任命する。
- (4) 委員会は、7月、11月、3月の年3回の定例会を開催する。
- (5) 事務局は、いちょうの家に置き相談支援専門員が担当する。

2 委員会は、いちょうの家におけるハラスメントに関する相談機能を兼務するものとする。

(苦情解決責任者)

第4条 苦情の解決を円滑に推進するため、事業所ごとに苦情解決責任者を置く。

2 苦情解決責任者は、管理職相当職にある者を充てる。

(苦情受付担当者の職務)

第5条 苦情受付担当者は、次に掲げる職務を行う。

- (1) 利用者等からの苦情の受付に関する事
- (2) 苦情を申し出た利用者等（以下「苦情申出人」という。）からの苦情の内容及び苦情申出人の意向の確認に関する事
- (3) 受け付けた苦情の報告に関する事

(第三者委員)

第6条 理事長は、苦情の解決を円滑に推進するため第三者委員を置かなければならない。

2 第三者委員は、苦情解決を円滑に推進することができ、かつ、社会的信望を有する者のうちから理事長が委嘱する。

3 第三者委員は、民生児童委員、家庭児童相談員、陽光会役員からなる。

4 第三者委員の任期は、2年とし再任を妨げない。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(第三者委員の職務)

第7条 第三者委員は、次に掲げる職務を行う。

- (1) 利用者等からの苦情の受付に関する事

- (2) 苦情申出人からの苦情の内容及び苦情申出人の意向の確認に関する事
- (3) 苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いへの立ち合い及び助言に関する事
- (4) 苦情解決委員長からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取に関する事
- (5) 第3条第2項に規定するハラスメントに関する相談に関する事
- (6) その他苦情解決に関する事

(苦情の受付)

第8条 苦情受付担当者又は第三者委員は、随時、利用者等から苦情の受付を行うものとする。

(苦情の報告)

第9条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決委員長に報告しなければならない。

2 第三者委員は、受け付けた苦情を苦情解決委員長に報告しなければならない。

3 苦情解決責任者は、報告を受けた苦情を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拒否する意思表示をしたときは、この限りでない。

(苦情の通知)

第10条 第三者委員は、苦情解決委員長から報告を受けたときは、苦情申出人に対し当該報告を受けた旨を通知するものとする。

(苦情の解決)

第11条 苦情解決責任者は、苦情解決委員長の指示により速やかに苦情申出人との話し合いによる円滑な苦情解決に努めなければならない。この場合において、苦情解決責任者又は苦情申出人は、必要に応じて第三者委員の立ち合い若しくは助言を求めることができる。

2 苦情解決委員長又は苦情申出人は、前項による解決が困難な場合は、山形県社会福祉協議会の運営適正委員会に申し立てることができる。

(苦情解決結果の記録及び報告)

第12条 苦情受付担当者は、苦情の受付から解決又は改善までの経過及び結果について書面に記録しなければならない。

2 苦情解決責任者は、苦情解決結果について苦情解決報告書により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拒否する意思表示をしたときは、この限りではない。

(匿名の場合の処理)

第13条 匿名の苦情については、第9条から第12条までの規定に準じて処理するものとする。

(苦情解決結果の公表)

第14条 苦情解決委員長は、苦情解決結果について個人に関する情報を除き公表するものとする。

(利用者への周知)

第15条 苦情解決委員長は、利用者等に対して苦情解決制度並びに第三者委員の氏名及び連絡先について周知するものとする。

(秘密の保持)

第 16 条 この要綱に基づく苦情解決事務に従事した者は、その職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後においても、また同様とする。

(ハラスメント相談の受付)

第 17 条 第三者委員は、随時、第 7 条第 5 号に規定する相談を受け付けるものとする。

2 前項の相談受付は、ハラスメントの被害者だけでなく、当該被害者が相談している第三者も対象とする。

3 相談の方法は、直接面談によるだけでなく、電話や手紙、メールなどでも受け付けるものとする。

(ハラスメントの対応等)

第 18 条 相談を受けた第三者委員は、当該ハラスメントに関わる当事者等から事情を聴取するなど調査し、理事会に報告するものとする。

2 当該第三者委員は、状況に応じ、他の第三者委員に協力を求め、また施設長に調査を依頼することができる。

(プライバシーの配慮等)

第 19 条 前条第 1 項に規定する調査は、プライバシーに配慮して行うものとする。

2 相談受付及び調査内容については、第 16 条の規定を適用する。

(補 則)

第 20 条 この要綱に定めるもののほか必要な事項は、理事長が別に定める。

附 則

1 この要綱は、平成 26 年 4 月 1 日から施行する。

2 この要綱は、令和 3 年 4 月 1 日から施行する。