

# 社会福祉法人同仁会サービス向上委員会設置運営規則

(趣旨)

第1条 この規則は、利用者からの苦情等の処理等を行うサービス向上委員会の設置及び運営に関し、必要な事項を定める。

(サービス向上委員会の設置)

第2条 高萩市内の施設は、共同して高萩地区サービス向上委員会を置く。

2 水戸市内の施設は、共同して水戸地区サービス向上委員会を置く。

3 つくば市内の施設は、共同してつくば地区サービス向上委員会を置く。

(業務)

第3条 サービス向上委員会は、入所者、その保護者又は利害関係者等からの苦情、意見及び提案等（以下「苦情等」という。）に対応し、苦情の適切な解決に努めるとともに、意見及び提案等については、その対応意見を社会福祉法人同仁会理事長に報告する。

(組織)

第4条 サービス向上委員会に苦情等解決責任者及び苦情等受付担当者を置き、法人の職員の中から理事長が任命する。

2 中立・公正な苦情等の処理を実施するため第三者委員を置き、理事長が委嘱する。

3 苦情等に迅速に対応するため、施設に苦情等解決副責任者を置き、施設長をあてる。

(庶務)

第5条 高萩地区サービス向上委員会の庶務は、同仁会児童家庭支援センターがあたる。

2 水戸地区サービス向上委員会の庶務は、内原同仁会子どもセンターの事務局があたる。

3 つくば地区サービス向上委員会の庶務は、つくば同仁会子どもセンターの事務局があたる。

(利用者等への周知)

第6条 苦情等解決責任者は、利用者等に対し苦情等の受付窓口、解決の仕組み等について積極的に周知に努めなければならない。

(受付窓口)

第7条 利用者等からの苦情等は、第4条第1項に規定する苦情等受付担当者（以下「苦情等受付担当者」という。）、同条第2項に規定する第三者委員（以下「第三者委員」という。）及び同条第3項に規定する苦情等解決副責任者又は苦情等解決副責任者が指定する者（以下「施設受付担当者」という。）が受け付けるものとする。

(受付処理)

第8条 苦情等を受付した者は、苦情等の内容を整理のうえ苦情等対応票（別紙様式）を作成するものとし、第三者委員及び施設受付担当者は、作成した苦情等対応票を苦情等受付担当者に回付するものとする。

2 第三者委員又は苦情等解決副責任者は、苦情等対応票回付時に解決のための意見を述べることができる。

3 苦情等受付担当者は、自ら受付し又は回付された苦情等を苦情等受付簿に登録し、すみ

やかに苦情等解決責任者に報告するものとする。

4 苦情等受付担当者は、必要に応じ苦情等申出者に苦情等の内容を確認することができる。

5 苦情等解決責任者は、苦情等に対する処理方針の意見を添えて、社会福祉法人同仁会理事長（以下「理事長」という。）に報告するものとする。

（サービス向上委員会における審議）

第9条 苦情等解決責任者は、苦情等の報告を受けたときは、すみやかにサービス向上委員会を開催しなければならない。ただし、次の各号に掲げるものについては、サービス向上委員会の審議を経ずに解決を図ることができるものとする。

(1) 食事内容の改善など現在の組織体制の中で対応が可能なもの

(2) 誤解等による苦情等で説明等により解決が図れるもの

(3) 福祉サービス制度に対する苦情等で法人単独では解決が図れないもの

(4) 口頭での苦情等で即時対応が必要なもの

(5) その他理事長がサービス向上委員会の審議を経る必要がないと認めるもの

2 前項各号により処理した苦情等については、サービス向上委員会にその処理内容を報告するものとする。

（サービス向上委員会の会議）

第10条 サービス向上委員会の会議は、理事長、苦情等解決責任者、苦情等解決副責任者、苦情等受付担当者及び第三者委員で構成する。ただし、内原地区及びつくば地区サービス向上委員会の会議は、理事長を除くことができる。この場合、会議の内容を理事長に報告するものとする。

2 サービス向上委員会の会議は、必要に応じて苦情等解決責任者が招集する。

3 苦情等解決責任者は、サービス向上委員会の会議の議長を務める。

4 サービス向上委員会の議事は、出席構成員の過半数で決定し、可否同数のときは、議長の決するところによる。

5 苦情等解決責任者又は第三者委員は、必要に応じサービス向上委員会の会議に苦情等申出者その他関係者の出席を求めることができる。

（結果の記録）

第11条 苦情等受付担当者は、苦情等対応票に対応結果を記録し、保管しなければならない。

（申出者への回答）

第12条 苦情等解決責任者は、決定した苦情等への対応について申出者に回答しなければならない。

2 苦情等解決責任者は、申出者への回答を苦情等解決副責任者にさせることができる。

3 匿名等により申出者に回答することが困難な場合は、次条の規定に基づく公表を申出者への回答とみなす。

4 解決に要する期間が長期にわたると認められるときは、申出者に必要に応じて経過報告するものとする。

（苦情等解決結果の公表）

第13条 苦情等解決責任者は、苦情等対応結果についてその概要を広報誌等に公表する。た

だし、申立者の氏名等個人情報を除く。

(第三者委員の研修)

第14条 第三者委員は、苦情等解決責任者の承認を得て、その資質・見識の向上のため必要な研修に参加することができる。

2 苦情等解決責任者は、必要に応じて第三者委員に研修への参加を要請できるものとする。

(第三者委員の報酬等)

第15条 第三者委員の報酬及び旅費は、社会福祉法人同仁会役員等報酬規則第3条、第5条及び第6条の規定を準用して支給する。

(委任)

第16条 この要領に定めのない事項その他必要な事項は、サービス向上委員会に諮って理事長が定める。

付 則

1 この規則は、平成19年4月1日から施行する。

2 平成16年5月29日施行の「社会福祉法人同仁会委員会設置規則」及び「社会福祉法人同仁会苦情等解決処理サービス向上委員会運営要領」は廃止する。

付 則

この規則は、平成23年4月1日から施行する。

付 則

1 この規則は、平成26年12月1日から施行する。

2 この規則が施行される日の前日までになされた事項は、この規則に基づきなされたものとみなす。

付 則

この規則は、平成29年4月1日から施行する。

付 則

この規則は、平成31年1月1日から施行する。

## 苦情等対応票

受付番号		苦情等受付日	年	月	日
苦情等受付者	1 法人受付担当者 2 第三者委員 3 施設受付担当者 4 その他 氏名				
苦情等申出人	氏 名				
	住 所				
	電話番号				
	F A X 番号				
	E-mail				
申出方法	1 口頭 2 電話 3 F A X 4 意見箱 5 郵送 6 E-mail 7 その他 ( )				
苦情等内容					
受付者意見					
法人受付担当者 受付年月日	年 月 日				
整理区分	1 苦情 2 意見 3 提案 4 その他				
対応区分	1 委員会審議 2 法人対応 3 施設対応 4 その他				
対応結果					
回答年月日	年 月 日				
回答方法	1 口頭 2 電話 3 F A X 4 意見箱 5 郵送 6 E-mail 7 その他 ( )				