

社会福祉法人 愛清館 苦情解決についての規程

第1章 総則

(目的)

第1条 この規程、社会福祉法人愛清館が提供する福祉サービス（以下「法人福祉サービス」と言う）の苦情に対して、社会福祉法（昭和26年法律第45号）第82条をふまえ、公正かつ適切な対応を行うことにより、利用者の権利を擁護し、法人サービスの迅速な改善をはかるとともに、法人サービスに対する地域社会の信頼を向上させることを目的とする。

(対象とする苦情)

第2条 この規程により法人が対応をおこなう苦情は、法人サービスのうち、各年度の事業計画に基づき実施する事業にかかわるものとする。

2 前項の規程にかかわらず、次の各号に掲げる事項については苦情としない。

- (1) 法令、条例、法人規程等に定められた事項を除き、当該苦情に関する事実があった翌日から起算して1年以上を経過しているもの
- (2) 法令の規定により不服申し立てをおこなっている事項、又は不服申し立てに対する裁決若しくは決定のあった事項
- (3) 法令にする制度の改善を目的とする事項
- (4) その他、明らかにこの規程の適用を受けないと認められるもの

(苦情申出人の範囲)

第3条 苦情申出人の範囲とは、法人サービスを現在、利用している利用者、その家族（以下「利用者等」と言う）とする。

2 苦情を持つ利用者等から委任を受けた代理人。

第2章 苦情解決の体制

(苦情解決責任者)

第4条 苦情解決の責任主体を明確にするため、で苦情解決責任者をおく。

2 苦情解決責任者は法人では理事長、事業所においては園長とする。

(苦情解決責任者の職務)

第5条 苦情解決責任者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情内容の原因把握、解決方策の検討
- (2) 苦情解決のための苦情申出人との話し合い
- (3) 第三者委員への苦情解決結果の報告
- (4) 苦情原因の改善状況の苦情申出人及び第三者委員への報告

(苦情受付担当者)

第6条 施設毎に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受付
- (2) 苦情内容の申出人への確認及び記録
- (3) 苦情内容の苦情解決責任者への報告
- (4) 苦情内容の第三者委員への報告（苦情申出人が報告を希望しない場合を除く）

(5) 苦情改善状況等の苦情解決責任者への報告

(第三者委員の設置)

第8条 法人・施設における苦情の解決に客観性、社会性及び透明性を確保し、利用者等に対する適切な法人福祉サービスを行うため、第三者の立場に立つ第三者委員を設置する。

- 2 第三者委員の配置人数については、2名とする。
- 3 第三者委員は理事長が選任し委嘱する。
- 4 第三者委員の任期は各単年度とし再任はさまたげない。欠員が生じた場合は補充任期が前任者の残任期間とする。
- 5 第三者委員の報酬については、無報酬とする。
- 6 第三者委員は、知りえた個人情報第三者に漏らしたり、利用してはならない。その職を退いた後も同様である。

(第三者委員の職務)

第9条 第三者委員の職務は、次のとおりとする。

- (1) 受け付けた苦情内容の苦情解決責任者からの報告聴取
 - (2) 苦情報告を受けた旨の苦情申出人への通知
 - (3) 利用者等からの苦情の受付及びその場合の苦情解決責任者への通知
 - (4) 苦情申出人への助言
 - (5) 法人又は苦情解決責任者への助言
 - (6) 苦情申出人と苦情解決者との話し合いへの立ち合い及び助言
 - (7) 苦情にかかわる事案の改善状況等についての苦情解決責任者よりの報告聴取の月1回以上の実施
- 2 次条第1項の申し出の内容において、利用者等と特別な利害関係を有する場合は、当該申し出に対して、前項の職務に従事することができない。

第3章 苦情解決の業務

(苦情の受け付け、確認及び報告)

第10条 苦情の申し出は、別に定める様式1「苦情申出書」によるほか、様式によらない文書、口頭による申し出によっても受け付けることができる。

- 2 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情に際して、別に定める様式2「苦情申出受付書」に記録してその内容を苦情申出人に確認するものとする。
- 3 苦情を受け付けた苦情受付担当者または職員は、前項に規定する手続きの後、遅滞なく速やかに苦情解決責任者に報告しなければならない。
- 4 苦情受付担当者は、第1項又は第2項より苦情を受け付けた場合は、速やかに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希望しない場合はこの限りではない。
- 5 苦情受付担当者から苦情申出の報告を受けた第三者委員は、苦情内容を確認し、別に定める様式3「苦情受付報告書」によって、原則として苦情申出のあった日から10日以内に、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知しなければならない。
- 6 意見箱等による匿名の苦情があった場合も、第2項に規定する書類手続き及び第4項に規定

する第三者委員への報告をおこなう。

(苦情解決の話し合い)

第11条 苦情解決責任者は、苦情申出の内容を解決するため、苦情申出人との話し合いを実施する。ただし、苦情申出人が同意する場合には、解決策の提示を持って、話し合いに代えることができる。

2 前項による話し合い、又は解決策の提示は、原則として苦情申出があった日から14日以内に行わなければならない。

3 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に助言を求めることができる。

4 第三者委員は、話し合いへの立ち合いにあたっては、苦情内容を確認のうえ、解決策の調整と助言をおこなう。

5 苦情受付担当者は、話し合いの結果や改善を約束した事項について、別に定める様式4「話し合い結果記録書」により記録し、話し合いの当事者間及び立ち会った第三者委員に記録を確認する。

(苦情解決の結果報告)

第12条 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束し改善した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、別に定める様式5「改善結果報告書」により報告する。報告は原則として、話し合いを終了した日から30日以内に行わなければならない。

2 苦情解決責任者は苦情申出人が満足する解決が図れなかった場合には、東京都社会福祉協議会福祉サービス運営適正化委員会の窓口を紹介するものとする。

(解決結果のフィードバック)

第13条 苦情解決責任者は、定期的に苦情解決結果及び苦情原因の改善状況を第三者委員に報告する。

2 法人は、法人福祉サービスの質と信頼性の向上を図るため、本規定に基づく苦情解決の対応状況について、個人情報に係るものを除き、事業所単位の職員会議等で学習し、職員間で共有し、法人福祉サービスの質の向上に資するものとする。

(制度の周知)

第14条 事業所の苦情解決責任者は、当該事業所に係る「入園のしおり」「生活のしおり」等により本規定に基づく苦情解決制度（以下「本制度」と言う。）について周知を図らなければならない。

2 職員は法人福祉サービスの提供に際し、利用者等に対して本制度の趣旨及び内容等を明確に説明しなければならない。

(個人情報の取り扱い)

第15条 苦情解決責任者、苦情受付担当者、苦情を受け付けた職員並びに第三者委員は、知りえた個人情報を苦情解決以外の手段に用いてはならない。

2 本規定により記録された文書についての管理及び開示請求に係る対応は、本法人の個人情報に係る規程によりおこなう。

1 この規程は、2022年 4月 1日から施行する。