

# 社会福祉法人聖風会苦情対応規程

## 第1章 総 則

### (目 的)

第1条 この規程は、社会福祉法人聖風会（以下、「法人」という）が、法人定款第1条に基づき実施する事業（以下、「法人事業」という）の利用者からの苦情に対して社会福祉法第82条をふまえて適切な対応を行うことにより法人事業の利用者の権利を擁護し、事業の迅速な改善を図るとともに法人事業に対する社会的な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行う苦情は法人事業のうち、各年度の事業計画に基づき実施する事業に関する苦情とする。ただし、当該苦情に関する事実のあった日から1年以上を経過している苦情は、対象としないことができるものとする。

2 前項に掲げる苦情のうち、法令による制度の改善を目的とする苦情は、本規程が取り扱う範囲から除外する。

### (苦情申出人の範囲)

第3条 法人事業を現に利用しているか、又は過去に利用したことのある個人（以下、「利用者」という。）を本規程による苦情申出人とする。

2 前項には苦情申出人から委任を受けた苦情申出代理人を含むものとする。

## 第2章 苦情解決体制

### (苦情解決責任者等)

第4条 本規程による苦情解決の責任主体を明確にするため、法人に苦情解決統括責任者及び苦情解決責任者(以下、「苦情解決責任者等」という)を設置する。

2 苦情解決統括責任者には、業務執行理事があたるものとする。

3 苦情解決責任者には、施設長及びセンター長があたるものとする。

(苦情解決責任者等の職務)

第5条 苦情解決統括責任者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情申出内容の原因、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) 苦情申出内容の理事長への報告
- (4) 第8条に定める苦情解決委員会への苦情申出内容の報告
- (5) 苦情原因の改善状況の苦情申出人への報告

2 苦情解決責任者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情申出内容の原因、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) 苦情申出内容の苦情解決統括責任者への報告
- (4) 苦情原因の改善状況の苦情申出人への報告

(苦情受付担当者)

第6条 法人事業の利用者が苦情の申出をしやすくするため、各事業所に苦情受付担当者を設置する。

2 苦情受付担当者には、原則として所長、生活サービス課長及び地域サービス課長を当てることとする。

3 苦情受付担当者の不在時等に第2条に定める苦情の申出があった場合には、苦情受付担当者に代わって他の職員が申出を受け付けることができることとする。

4 前項により苦情の申出を受けた職員は、遅滞なく苦情受付担当者にその内容を報告しなければならない。

(苦情受付担当者の職務)

第7条 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) 苦情内容及び利用者等の意向等の確認と記録
- (3) 苦情内容の苦情解決責任者への報告

(第三者委員会)

第8条 苦情解決に当たって、公正中立を確保するため第三者からなる第三者委員会(以下、「委員会」という)を設置する。

(委員会の所掌事項)

第9条 委員会で取り扱う苦情案件は施設において解決困難なもの又は、複数施設の関わるもの並びに苦情申出人から直接申出のあったもののうち、解決困難を理由として苦情受付統括責任者及び理事長から諮問のあったものとする。

2 委員会は、前項の苦情案件について公正中立の立場に立って適正な解決を追求するために具体的内容について審議し、解決案を策定のうえ、苦情解決統括責任者及び理事長に提案する。

(委員会の組織)

第10条 委員会は、次に掲げる者を委員として組織する。

- (1) 弁護士
  - (2) 学識経験者
  - (3) 地域の代表(民生委員、児童委員等)
- 2 委員は理事長より委嘱する。

(委員の任期)

第11条 委員の任期は2年とする。ただし、再任は妨げない。欠員が生じた場合の補充委員の任期は前任者の残任期間とする。

(委員会の委員長)

第12条 委員会に委員長をおく、委員長は委員の互選による。

- 2 委員長は、委員会を代表し、会務を統括する。
- 3 委員長は、その職務を代行するものを指名するものとする。

(委員会の招集)

第13条 委員会は、必要の都度委員長が召集する。

- 2 委員長は、必要があると認めた時は、委員以外の者の出席を求め、意見を聞き、又は説明を求めることができる。

(委員の職務)

第14条 委員の職務は、委員会の出席のほか、次のとおりとする。

- (1) 苦情解決責任者等及び苦情受付担当者からの苦情内容の報告の聴取
- (2) 前号についての苦情申出人への通知
- (3) 利用者等からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出人への助言

- (5) 法人への助言
- (6) 苦情申出人と苦情解決責任者等との話し合いへの立会いと助言
- (7) 苦情解決責任者等からの苦情にかかる事案の改善状況等の報告の聴取

#### (庶務)

第15条 委員会の庶務は、法人本部がこれにあたることとする。

#### (委員の報酬)

第16条 委員の旅費、報酬等は、別に定める。

### 第3章 苦情解決の業務

#### (制度の周知)

第17条 苦情解決責任者等は、重要事項説明書、法人事業に関するパンフレット並びにホームページへの掲載等を行い、本規程に基づく苦情解決制度（以下、「本制度」という）について周知を図らなければならない。

- 2 苦情解決責任者等は、事業の提供に際し利用者等に対して本制度の趣旨と内容を説明しなければならない。

#### (苦情受付)

第18条 苦情申出は、別に定める「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、利用者からの苦情受付に際して、次の事項を別に定める「苦情申出受付・経過記録書」に記載し、その内容を苦情申出人に確認する。

- (1) 苦情内容
- (2) 苦情申出人の要望
- (3) 委員会への報告希望の有無

#### (苦情の報告・確認)

第19条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情内容を苦情解決責任者に報告するものとする。また、苦情申立人が委員会への報告を希望する場合は、その旨を合わせて苦情解決責任者に報告するものとする。

- 2 投書等匿名による苦情があった場合にも、前項と同様の対応を行うこととする。

- 3 苦情解決統括責任者からの苦情申出の報告を受けた委員会は、苦情内容を確認し、別に定める「苦情受付報告書」によって、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

通知は、原則として苦情申出のあった日から10日以内に行わなければならない。

#### (苦情解決に向けての話し合い)

第20条 苦情解決責任者等は、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、解決策の提示をも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のあった日から20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等は、必要に応じて委員会に助言を求めることができる。
- 4 委員は、話し合いへの立会いにあたっては、苦情内容を確認の上、必要に応じて解決策の調整と助言を行う。
- 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を別に定める「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委員に確認する。

#### (苦情解決に向けた記録・結果報告)

第21条 苦情受付担当者は、苦情受付から解決、改善までの経緯と結果について書面により記録する。

- 2 苦情解決責任者等は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び委員会に対して別に定める「改善結果（状況）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。
- 3 苦情解決責任者等は、苦情申出人が満足する解決が図られなかった場合には、区市町村の苦情相談窓口、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及び東京都国民健康保険団体連合会の相談・苦情係を紹介するものとする。

#### (解決結果の公表)

第22条 苦情解決責任者等は、定期的に苦情解決結果及び苦情原因の改善状況を委員会に報告する。

- 2 法人事業のサービスの質と信頼性の向上を図るため、本規程に基づ

く苦情解決の対応状況について、個人情報に関する事項を除き、事業報告に表示する。

(改正)

第23条 本苦情解決に関する規程の改廃は、理事会の決議を経て行う。

付 則

この規程は、平成20年6月1日から施行する。

平成29年6月1日一部改正する。