

社会福祉法人杜の舎 苦情対応規程

第1章 総 則

（目的）

第1条 この規程は、社会福祉法人杜の舎 定款第1条に基づき法人が実施する事業（以下、「法人事業」という。）の利用者等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及びそれに関連する苦情とする。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。

第2章 苦情解決体制

（苦情解決責任者）

第3条 本規程による苦情解決の責任主体を明確にするため、法人に苦情解決責任者を設置する。

2 苦情解決責任者は、施設長があたるものとする。

（苦情解決責任者の職務）

第4条 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）第8条に定める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5条 法人事業の利用者が苦情の申出をしやすくし、苦情解決責任者を補佐するため、各事業所に苦情受付担当者を置く。

2 苦情受付担当者は、施設長が若干名を任命する。

3 法人職員は、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申出を受け付けることができる。

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連絡しなければならない。

(苦情受付担当者の職務)

第6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、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
- (4) 苦情改善状況の苦情解決責任者への報告

(第三者委員)

第7条 苦情解決における客観性と社会性を確保するとともに、苦情申出人に対する適切な支援を行うため、法人に第三者の立場に立つ第三者委員を設置する。

2 第三者委員は次に掲げるうちから2名を選任し、法人理事長が委嘱する。

- (1) 法人評議員
- (2) 法人監事
- (3) 学識経験者
- (4) 弁護士
- (5) 社会福祉士、精神保健福祉士
- (6) 民生委員・児童委員
- (7) 保護司

(第三者委員の任期)

第8条 第三者委員の任期は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。

(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) 定期的な苦情・相談窓口の開設
- (2) 利用者等からの苦情、相談の受け付け及び受け付けた苦情等の本法人又は施設への報告、実情確認並びに改善依頼
- (3) 本法人及び施設の苦情解決責任者から報告を受けた苦情等の実情確認並びに改善状況の確認
- (4) 苦情解決へ向けての苦情申出人または本法人及び施設への助言
- (5) 本法人及び施設と苦情申出人との話し合いの場への立会並びに必要な助言
- (6) その他、施設におけるサービスの質の向上、利用者の権利擁護を図る上で必要な意見及び助言

(守秘義務)

第10条 第三者委員会は、苦情申出人の了解なしに苦情等の内容を他に漏らしてはならない。委員を辞任した後も同様とする。

（第三者委員への協力）

第 1 1 条 第三者委員は、本法人及び施設から影響を受けることなく活動できる

2 本法人及び施設の役職員は、第三者委員から求めがあった場合、誠意をもってその調査等に協力しなければならない

（第三者委員の報酬）

第 1 2 条 第三者委員の報酬は、法人役員等の旅費等に関する規程により支給することができる。

第 3 章 苦情解決の業務

（制度の周知）

第 1 3 条 苦情解決責任者は、重要事項説明書及び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により、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 法人職員は、法人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明確に説明しなければならない。

（苦情の受付）

第 1 4 条 苦情申出は、文書、口頭等による申出によって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「福祉サービスに関する相談苦情受付書（様式 1）」に記録し、その内容を苦情申出人に確認する。但し、苦情までには至らない意見・要望・疑問等の把握は「苦情または意見・要望等連絡票（様式 2）」に記録し、苦情受付担当者に提出する。

（ 1 ） 苦情の内容

（ 2 ） 苦情申出人の要望・希望等

（ 3 ） 第三者委員への報告の要否、話し合いへの助言と立会の要否

（ 4 ） 解決結果の公表

（苦情の報告・確認）

第 1 5 条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を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希望しない場合はこの限りでない。

2 投書等匿名による苦情があった場合にも、苦情解決責任者及び第三者委員に報告し必要な対応を行う。

3 苦情受付担当者から苦情申出の報告を受けた苦情解決責任者及び第三者委員は、苦情内容を確認し、別に定める「苦情改善結果報告書（様式 3）」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 1 0 日以内に行わなければならない。

(苦情解決に向けた話し合い)

第16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確認する。

(苦情解決に向けた記録・結果報告)

第17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、苦情申出人および第三者委員に対して別に定める「苦情改善結果報告書」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。
- 3 苦情解決責任者は、苦情申出人が満足する解決が図られなかった場合には、市町村の苦情相談窓口及び群馬県運営適正化委員会（群馬県社会福祉協議会）の窓口を紹介するものとする。

(解決結果の公表)

第18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。

付 則

この規程は、平成24年 8月 22日から施行する。

苦情解決制度の流れの概要(マニュアル)

	第三者委員	苦情解決責任者	苦情受付担当者	その他の職員
①苦情解決制度の周知・説明		パンフレットやホームページへの掲載により苦情解決制度を周知する。	法人事業の提供にあたっての苦情解決制度の説明に努める。	法人事業の提供にあたっての苦情解決制度の説明に努める。
②日常的な苦情までには至らない意見、要望、疑問等の把握			日常的に寄せられる意見、要望、疑問等を「苦情または意見・要望等連絡票」により集約する。 {様式2}	日常的に寄せられる意見、要望、疑問及び苦情については、職員誰もが対応する。その場での対応が困難な事例については日を改めて回答することを伝える。 「苦情または意見・要望等連絡票」により苦情受付担当者に報告する。 {様式2}
③苦情の受付	苦情の受付・利用者からの直接受付		苦情の受付 ・利用者からの直接受付 ・その他の職員からの「苦情または意見・要望等連絡票」による受付 ※以下、記録を行なう {様式1. 2. 3}	
④苦情内容の確認			苦情申出人に苦情の内容を確認する。	
⑤苦情の報告	案件を担当することになった第三者委員は「苦情受付書」(写)により苦情受付担当者から報告を受けて、必要に応じて助言する。 {様式1}	「苦情受付書」による苦情受付担当者からの報告を受ける。苦情申出人の特段の希望がない場合、案件を担当する第三者委員を選定する。 {様式1}	「苦情受付書」により苦情解決責任者、第三者委員に報告する。 {様式1}	
⑥苦情解決案の検討	案件を担当することになった第三者委員は、苦情解決責任者の求めに応じて助言を行なう。	苦情解決案を検討、または検討を指示する。		
⑦解決策の提示【話し合い】 (申出人の同意を得て、話し合いに代えて提示する場合)	申出人が希望する時、立会及び助言を行なう。	苦情申出人への解決策の提示、または提示を指示する(申出日から14日以内)。		
⑧業務の改善		必要な改善を指示する。		必要な改善を行なう。
⑨解決結果(改善経過)の報告 (改善を約束した事項がある場合)	案件を担当した第三者委員は「改善結果報告書」(写)により改善状況の報告を受ける(解決策の提示または話し合いの日から30日以内)。 {様式4}		「改善結果報告書」を苦情申出人に送付し、改善状況を報告する(解決策の提示または話し合いの日から30日以内)。 {様式4}	
⑩苦情申出人が満足する解決が図れない場合の対応		苦情申出人が満足する解決を図ることができない理由を説明する。	苦情申出人が解決策に満足できない場合、福祉サービス運営適正化委員会等の窓口を紹介する。	
⑪定期的な報告	おおむね四半期ごとに苦情受付状況、解決状況等の報告を苦情受付担当者から受ける。		おおむね四半期ごとに苦情受付状況、解決状況等を第三者委員全員に報告する。	
⑫結果の公表		個人情報に関する事項を除き、苦情解決の対応の状況を「事業報告書」に掲載する。	対応状況を作成し、保管する。	
⑬日常的な業務の改善、向上への反映			利用者から寄せられた苦情の状況、日常的に集約する利用者からの意見、要望、疑問等を整理し、事業所内に周知する。	利用者からの意見、要望、疑問、苦情について部門ごとに業務の改善と向上に反映する方法を検討し、改善に努める。