

社会福祉法人黒松内つくし園 苦情対応規程

第1章 総 則

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人黒松内つくし園定款第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、施設利用者が障害の有無や年齢にかかわらず、個人の尊厳を基本として利用者個人の権利を擁護し、サービスに対する満足度や関係者の信頼度を確保・向上させるとともに、権利侵害に至らせないよう苦情を適切に解決してその人らしく安心した生活を送れるよう支援す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、各年度に於いて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3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・利用者家族等（以下「利用者」という。）他取引機関・団体・顧客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)

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、法人及び各施設事業所に苦情解決責任者を設置する。

2 法人の苦情解決責任者は、理事長・常務理事・常勤理事とし、施設の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5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6条 法人及び各事業所に苦情受付担当者を設置する。

- 2 各施設・事業所の苦情受付担当者は、施設長が1名以上を任命する。
- 3 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7条 苦情受付担当者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情の受付
- (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及び第三者委員への報告
- (4) 苦情改善状況の苦情解決責任者への報告

(苦情解決委員会)

第8条 この法人に、苦情解決委員会を置く。構成員は理事長が委嘱した委員で、以下に掲げる者とする。

- (1) 外部委員
- (2) この法人の各施設及び事業所の代表

(第三者委員)

第9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名以上5名以内を選任し、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) 利用者家族
 - (5) 地域有識者（自治体職員・議会議員含）
 - (6) 地域代表者（自治体の長、区長、各種公的委員含）
 - (7) 教育関係者（経験者含）

3 前項第3号～第7号に係る者の定義は以下とする。

第3号学識経験者

- ア 社会福祉に関する教育を行う者
- イ 社会福祉に関する研究を行う者
- ウ 社会福祉事業又は社会福祉関係の行政に従事するもの又は従事した経験を有する者
- エ 公認会計士、税理士、弁護士等、社会福祉事業の経営を行う上で必要かつ有益な専門知識を有する者。

第4号利用者家族

ア、両親 イ、子 ウ、兄弟・姉妹 エ、祖父母

オ、その他第3親等以内の者 カ、同居者

第5号地域有識者

ア、自治体の長 イ、自治体の職員 ウ、社会福祉士 エ、社会保険労務士

オ、当法人以外の社会福祉施設長・管理者及び社会福祉施設の就労経験がある者

第6号地域代表者

第7号教育関係者

(第三者委員の任期)

第10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11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) 本法人または施設において解決出来ない苦情についての北海道社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会への申し立て。

(7) 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12条 第三者委員は、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。

(第三者委員活動への協力)

第13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することができる。

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14条 第三者委員の報酬は、法人役員等の報酬規程に準じて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15条 苦情解決責任者は、重要事項説明書及び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 職員は、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明確に説明しなければならない。

(苦情の受付)

第16条 苦情申出は、別に定める「苦情受付書」（様式1）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。

(1) 苦情の内容

(2) 苦情申出人の要望

(3) 第三者委員への報告の要否

(4) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言と立会いの要否

(5) (3)、(4)が不要な場合は各施設で話し合い、解決できない時は苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

(苦情の報告・確認)

第17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、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第三者委員は、苦情内容を確認し、別に定める「苦情受付報告書」（様式2）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。

(苦情解決に向けた話し合い)

第18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提示の日程は、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別に定める「話し合い結果記録書」(様式3)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確認する。

(苦情解決に向けた記録・結果報告)

第19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「改善結果(状況)報告書」(様式4)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北海道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。

(解決結果の公表)

第20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、事業報告書に掲示する。

(その他)

第21条 個人情報保護規程第26条第1項及び情報公開規程第18条第6項に定める異議申出における対応は、本規程によるものとする。

附則

1. この規程は、平成12年4月1日から施行する。(平成12年3月29日第260回理事会承認)
2. 平成13年8月21日より一部改正(苦情解決委員会設置規程とする他。)(平成13年8月21日第269回理事会承認)
3. 平成29年12月1日より一部改正(平成29年11月18日理事会承認)
4. 平成30年7月1日より一部改正
5. 2019年12月17日より一部改正