

社会福祉法人海望福社会 苦情対応規程

第1章 総 則

(目的)

第1条 この規定は、社会福祉法人海望福社会定款第1及び第27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、法人事業の利用者の権利を擁護し、事業の迅速な改善をはかるとともに、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 この規定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 前項にあげる苦情のうち、法令による制度の改善を目的とする苦情は、本規定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)

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

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) 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

(第三者委員)

第8条 苦情解決における客観性と社会性を確保すると共に、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9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10条 第三者委員は、担当する案件について独任により業務を行う。ただし、必要に応じて他の第三者委員と協議を行うことができる。

2 第三者委員の職務は次のとおりとする。

- (1) 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との話し合いへの立会いと助言
- (7) 苦情解決責任者からの苦情にかかる事案の改善状況等の報告の聴取

(第三者委員の報酬)

第11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12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13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

(苦情の報告・確認)

第14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。但し、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。

- 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」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15条 苦情解決責任者は、苦情申出の内容を確認するため、苦情申出人との話し合いを実施する。但し、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第三者委員に確認する。

(苦情解決のに向けた記録・結果報告)

第16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、苦情申出人及び第三者委員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及び富山県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17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16年4月1日から施行する。

苦情解決制度の流れの概要

	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。
②日常的な苦情までには至らない意見、要望、疑問などの把握			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6)	法人事業の提供を通じて寄せられる意見、要望、疑問等を「苦情または意見・要望等連絡票」により苦情受付担当者、総務主任に報告する。 (様式6)
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、記録を行う (様式1, 2, 6)	苦情受付担当者が不在の場合等に受け付けた苦情を「苦情または意見・要望等連絡票」により苦情受付担当者、総務主任に報告する。 (様式1, 2, 6)
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と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, 2)	「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, 2)	「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。また、簡易決裁で施設長に報告する。 (様式1, 2)	

	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
⑥苦情受付の報告	<p>案件を担当する第三者委員は、苦情受付担当者から送られた「苦情受付報告書」(案)の内容を確認する。</p> <p>(様式3)</p>		<p>第三者委員の確認した「苦情受付報告書」を苦情申出人に送付する。(申出日から10日以内)。</p> <p>(様式3)</p>	
⑦苦情解決案の検討	<p>案件を担当する第三者委員は、苦情解決責任者の求めに応じて助言を行う。</p>	<p>苦情解決案を検討、または検討を指示する。</p>		
⑧解決策の提示 (申出人の同意を得て話し合いに代えて提示する場合)		<p>苦情申出人への解決策の提示をする。又は提示を指示する(申出日から14日以内)。</p>		
⑨話し合いの実施 (上記によらない場合)	<p>案件を担当する第三者委員は、苦情申出人又は苦情解決責任者の求めに応じて話し合いに同席する。</p>	<p>苦情申出人との話し合いを行う(申出日から14日以内)。</p>	<p>「話し合い結果記録書」を作成し、同席者に話し合いの内容と相違ぶりを確認する。</p> <p>(様式4)</p>	
⑩業務の改善		<p>必要な業務を改善する。</p>		<p>必要な業務を改善する。</p>
⑪解決結果(改善結果)の報告 (改善を約束した事項がある場合)	<p>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(解決策の提示又は話し合いの日から30日以内)。</p> <p>(様式5)</p>		<p>「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(解決策の提示又は話し合いの日から30日以内)。</p> <p>(様式5)</p>	

	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
⑫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の窓口を紹介する。	
⑬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。	
⑭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。	
⑮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、法人内に周知する。	利用者からの意見、要望、疑問、苦情を部門ごとに業務の改善と向上に反映する方法を検討し、改善を努める。

様式1

苦情申出書

申出書作成日：令和 年 月 日

社会福祉法人海望福祉会 理事長宛

下記のとおり貴会の事業に関する苦情を申し出ます。

○苦情を申し出る人・団体（当事者）

(ふりがな) 氏 名	
連絡先 住 所	〒 電話番号 — —
苦情に係わる事実のあった日	令和 年 月 日～令和 年 月 日
苦情のある事業の種類	
苦情の内容	

○この申出書を書いた人（申出人）

当事者との関係	1. 本人 2. 配偶者 3. 子 4. 兄弟 5. 子の配偶者 6. 他の家族 7. 知人 8. ケアマネジャー 9. 民生委員 10. その他 ()
---------	--

本人以外の場合以下もご記入下さい

(ふりがな) 氏 名		電話番号	
住 所	〒		
連 絡 先 住 所			

受 付 日	受付担当者		解決責任者
申出人への 確認	第三者委員への報告の要否	要□ 否□	確認欄 ()
	話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否	要□ 否□	確認欄 ()

苦情受付・経過記録書

(苦情受付担当者記入)

受付日	令和 年 月 日	苦情の発生時期	年 月 日	受付No.	
記入者		苦情の発生場所			
	氏名 (フリガナ)			Tel	
	利用者との関係	本人、親、子、その他 ()			
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入					
申出人	住所	電話番号			
	氏名				
苦情の内容等					
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他 ()				
申出人への確認	第三者委員への報告の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 ()				
	話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 ()				

苦情受付報告書

(第三者委員→苦情申出人)

令和 年 月 日

苦情申出人

様

第三者委員名

印

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付（受付No. ）についての報告がありましたことを通知いたします。

記

苦情の申出日	令和 年 月 日 ()	苦情申出人名	
苦情発生時期	令和 年 月 日	利用者関係	本人、親、子、その他 ()
苦情の内容			

改善結果（状況）報告書

（苦情解決責任者→苦情申出人、第三者委員）

令和 年 月 日

苦情申出人

第三者委員

様

苦情解決責任者名

印

令和 年 月 日付の苦情（受付No. ）については、下記のとおり改善いたしましたので報告いたします。

記

苦情内容	
改善結果	

苦情または意見・要望等連絡票 (各職員が記入)

苦情等を受けた日	令和 年 月 日	苦情等の発生時期	年 月 日
記入者			
苦情・意見・要望の 申出者（氏名・所 属・住所・電話番号）			
苦情・意見・要望 内容等			
申出者への説明や 回答内容または行 った対応			

※ この連絡票をコピーして1部を苦情受付担当者、1部は当該事業を所管する部署の統括主任に報告する。各部署においても、この連絡票をそれぞれ保管する。

苦情対応システム図

