苦情解決規程

第１章　総　　則

（目的）
第１条　この規程は、社会福祉法人敬心福祉会が運営する施設等が提供する福祉サービス（以下、「法人事業」という。）に対する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、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、本法人の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）
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、施設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、施設等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）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

（第三者委員の設置）
第８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、理事会の意見を聞いて理事長が委嘱する。
（１）苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること。
（２）社会的な信頼性を有するものであること。

（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、役員及び評議員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。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」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、苦情申出の内容を解決するため、苦情申出人との話合いを実施する。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」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。

附　則
１　この規程は、平成１７年４月１日から施行する。
２　この規程の一部改正は、平成１８年４月１日から実施する。