

## 社会福祉法人おおぞら苦情対応規程

〔平成16年6月15日〕  
規程第30号

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人おおぞら（以下「法人」という。）が提供する福祉サービスにかかわる利用者からの苦情に対し、適切な対応を行うことにより、利用者の権利を擁護し、福祉サービスの迅速な改善を図るとともに、法人に対する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、法人が各年度の事業計画に基づき実施する福祉サービスの事業に関することとする。

(苦情申出人の範囲)

第3条 法人の福祉サービス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。

(苦情解決責任者)

第4条 苦情解決の責任主体を明確にするため、法人本部及び各施設に苦情解決責任者を設置する。

2 苦情解決責任者は、法人本部にあつては事務長が、各施設にあつては各施設長があたるものとする。

3 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6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 利用者が苦情の申出をしやすいするため、法人本部及び各施設に苦情受付担当者を設置する。

2 苦情受付担当者は、法人本部にあつては事務長が、各施設にあつては各施設長が職員1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つたときは、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。

5 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6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、法人本部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者のうちから2名を選任し、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) 民生委員・児童委員
- (5) 保護司

3 第三者委員の任期は、2年とする。ただし、再任を妨げない。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。

4 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
- 5 第三者委員は無報酬とする。ただし、第三者委員の職務に要した旅費は、社会福祉法人おおぞら役員の報酬及び費用弁償に関する規則(平成3年規則第5号)に規定する役員の費用弁償に準じて支給する。

(制度の周知)

第7条 苦情解決責任者は、法人の福祉サービス事業に関するパンフレットの配布及び施設内への掲示等により、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、福祉サービスの提供に際しては、利用者に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8条 苦情申出は、苦情申出書(第1号様式)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、次の事項を苦情申出受付・経過記録書(第2号様式)に記録し、その内容を苦情人に確認する。

- (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9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、苦情受付報告書(第3号様式)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10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、話し合いへの立ち会いにあたっては、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、話し合いの結果及び改善を約束した事項を話し合い結果記録書(第4号様式)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11条 苦情受付担当者は、苦情受付から解決、改善までの経過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改善結果(状況)報告書(第5号様式)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日野市の苦情相談

窓口を紹介するものとする。

(解決結果の公表)

第12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 法人の福祉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いて、事業報告に表示する。

付 則

この規程は、公布の日から施行する。

(公布日 平成16年6月15日)

付 則

この規程は、平成26年4月1日から施行する。