

# 社会福祉法人八甲田会苦情解決規程

令和2年3月19日制定

## (目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人八甲田会（以下「法人」という。）定款第1条及び第45条の規定に基づき法人が実施する社会福祉事業及び公益事業（以下「法人事業」という。）の利用者等からの苦情に対して、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解決を行う苦情は、当該苦情に関する事実のあった日から3年未満のものとする。

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、この規程が取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「利用者等」という。）をこの規程による苦情申出人とする。

2 前項の苦情申出人には、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 この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置く。

2 苦情解決責任者は、常務理事をもって充てる。

## (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

## (苦情受付担当者等)

第6条 法人事業の利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、法人の職員の中から苦情受付担当者若干名を置き、理事長が指定する職員をもって充てる。

2 理事長は、必要があると認めるときは、苦情受付担当者の職務を補助させるため苦情受付補助者を置くことができる。

- 3 法人の職員は、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 前項の規定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) 苦情改善状況等の苦情解決責任者への報告

(第三者委員の設置)

第8条 苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を行うため、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2名で構成し、法人の監事及び評議員の中からそれぞれ1名を理事長が委嘱する。
- 3 第三者委員の任期は2年とし、再任は妨げないものとする。
- 4 第三者委員に欠員が生じた場合の後任者の任期は、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) 苦情受付担当者から受け付けた苦情内容の報告聴取
- (2) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- (3) 利用者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の話し合いへの立会い及び助言
- (7) 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告徴取
- (8) 日常的な状況把握と意見聴取

(守秘義務)

第10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。委員を辞職した後も同様とする。

(第三者委員活動への協力)

第11条 第三者委員は、法人並びに施設及び事業所から影響を受けることなく活動することができる。

2 法人の役職員は、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 12 条 第三者委員の報酬は、中立性の確保のため無報酬とする。ただし、活動に要した旅費等は、別に定める法人の旅費規程により実費弁償をすることができる。

#### (制度の周知)

第 13 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、この規程に基づく苦情対応について周知を図らなければならない。

2 法人の職員は、法人事業の提供に際し、利用者等に対して苦情対応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 14 条 苦情の申出は、苦情申出書（様式第 1 号）によるほか、様式によらない文書、口頭等による申出によっても受け付けることができる。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

2 苦情の受付に際しては、苦情申出受付・経過記録書（様式第 2 号）に記録し、その内容を苦情申出人に確認するものとする。

(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の要否

#### (苦情の報告・確認)

第 15 条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を原則としてすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告しなければならない。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 投書など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ものとする。

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（様式第 3 号）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ものとする。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ものとする。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当たっては、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ものとする。

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苦情解決話し合い結果記録書(様式第4号)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ものとする。

(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ものとする。

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(様式第5号)により報告するものとする。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。

(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ものとする。

2 法人事業のサービスの質と信頼性の向上を図るため、この規程に基づく苦情対応の状況(件数、内容、処理結果)について、個人情報に関する事項を除き、事業報告書等に掲載し、公表するものとする。

(受託事務に係る苦情の取扱い)

第19条 市町村からの受託事務に係る利用者から苦情の申出(軽微なものを除く。)があった場合は、関係市町村に報告し、その解決策に協議するとともに、苦情解決結果を関係市町村に報告するものとする。

2 第14条から第17条までの規定(第三者委員に係る部分を除く。)は、受託事務に係る苦情について準用する。この場合、「苦情解決責任者」とあるのは、「受託事務を所管する事業所の管理者」と読み替えるものとする。

(その他)

第20条 この規程に定めるもののほか必要な事項は、理事長が別に定める。

附 則 (令和2年3月19日理事会決議)

(施行期日)

1 この規程は、令和2年4月1日から施行する。

(第三者委員の任期の特例)

2 第8条第3項の規定にかかわらず、この規程の施行後最初に委嘱する第三者委員の任期は、令和2年4月1日から令和3年の定時評議員会の終結の時までとする。

(苦情対策要綱の廃止)

3 苦情対策要綱(平成26年2月制定)は、廃止する。

# 苦情申出書

申出書作成日：令和 年 月 日

社会福祉法人八甲田会 理事長 宛

下記のとおり貴法人の事業に関する苦情を申し出ます。

○苦情を持つ人・団体（当事者）

(ふりがな) 氏 名					
連絡先 住 所	〒	電話番号	-	-	
苦情に係る事実のあった日	令和 年 月 日 ( )	午前・午後	時	分	
		から			
苦情のある事業所の名称	令和 年 月 日 ( )	午前・午後	時	分	
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兄弟姉妹 ⑤子の配偶者 ⑥他の家族 ⑦知人 ⑧ケアマネージャー ⑨民生委員 ⑩その他 ( )
-------------	--

※本人以外の場合、以下も記入ください。

(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	第三者委員
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、立ち会いの要否	要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 [ ]	

苦情申出受付・経過記録書

（苦情受付担当者記入）

受付日	令和 年 月 日 ( ) 午前・午後 時 分	苦情の発生時期	令和 年 月 日 ( ) 午前・午後 時 分
記入者		苦情の発生場所	
申出人	(ふりがな) 氏名	連絡先電話番号	
	利用者との関係	住 所	〒
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入してください。			
苦情の内容等			
備考			
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、立ち会いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 ( )		
想定原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報提供不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他 ( )		

対応経過

解決策

結 果

### 苦情受付報告書

令和 年 月 日

(苦情申出人) 様

(第三者委員名)

苦情受付担当者から、下記のとおり苦情受付についての報告がありましたことを通知いたします。

#### 記

苦情申出日	令和 年 月 日 ( ) 午前・午後 時 分	苦情申出人 氏 名	
苦 情 発 生 時 期	令和 年 月 日 ( ) 午前・午後 時 分	利用者との 関 係	本人、配偶者、子、 兄弟姉妹、子の配偶者 その他 ( )
苦情の内容			

### 苦情解決話し合い結果記録書

令和 年 月 日

〔記録者：苦情受付担当者氏名 〕

苦情申出者 氏 名	〔利用者本人でない場合の代理人氏名： 〕
苦情解決 責任者氏名	
第三者委員 氏 名	〔立会い無し〕
相 談 日	令和 年 月 日 ( ) 午前・午後 時 分～午前・午後 時 分
【苦情申出の内容に関する苦情申出人の意見・希望】	
【苦情申出の内容に関する苦情解決責任者の意見・対応案】	
【苦情申出の内容に関する第三者委員の意見・解決策】	
【改善を約束した内容】	
【話し合いが不調となった原因・意見の相違点】	
〔次回話し合いの日時：令和 年 月 日 ( ) 時 分～〕	

苦情申出者（代理人） 氏名

## 改善結果（状況）報告書

令和 年 月 日

（苦情申出人） 様

（第三者委員） 様

（苦情解決責任者氏名）

令和 年 月 日付の苦情については、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	