

公益財団法人調布ゆうあい福祉公社 福祉サービスに関する苦情解決実施規程

(趣旨)

第1条 この規程は、公益財団法人調布ゆうあい福祉公社（以下「公社」という。）が提供する福祉サービスに係る利用者からの苦情を解決するため、必要な事項を定めるものとする。

(苦情の範囲)

第2条 対象とする苦情の範囲は、公社の提供する福祉サービスの内容に関する事項とする。ただし、当該苦情に係る事実があった日から1年以上を経過している苦情は、原則として対象としないことができる。

(苦情申出人の範囲)

第3条 対象とする苦情申出人の範囲は、公社が提供するサービスを現在利用しているか、又は過去に利用したことがある利用者、その家族及び利用者の代理人とする。

(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に、公益財団法人調布ゆうあい福祉公社定款第38条第2項に規定する事務局長を苦情解決責任者とする。ただし、事務局長不在の場合は事務局次長がこれを代理する。

2 苦情解決責任者は、本規程に基づく事業の円滑な実施を目的として苦情解決の業務の一部を管理職に委任することができる。

3 苦情解決責任者の職務は次の各号に掲げるところによる。

- (1) 苦情申出内容の原因、解決方策の検討をすること。
- (2) 苦情解決のため、苦情申出人と話し合いをすること。
- (3) 苦情解決の結果を第6条に規定する第三者委員に報告すること。

(苦情受付担当者)

第5条 利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるために、苦情解決責任者は、係長を苦情受付担当者として任命する。

2 苦情受付担当者の職務は次の各号に掲げるところによる。

- (1) 苦情の受付から解決・改善までの経過及び結果を記録すること。
- (2) 受け付けた苦情の内容等の確認をすること。
- (3) 受け付けた苦情の内容を苦情解決責任者及び第三者委員に報告すること。
- (4) 苦情改善状況を苦情解決責任者に報告すること。

(第三者委員)

第6条 理事長は、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、適切な対応を推進するための苦情解決第三者委員（以下「第三者委員」という。）を置く。

- 2 第三者委員は、弁護士資格を有するもの及び地域における福祉に関する有識者から1人を選任する。
- 3 第三者委員の任期は1年間とする。ただし、再任は妨げない。
- 4 第三者委員に補欠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。
- 5 第三者委員の職務は次の各号に掲げるところによる。
 - (1) 苦情受付担当者が受け付けた苦情内容を報告させ、聴取すること。
 - (2) 苦情内容の事実関係を把握するために必要に応じて調査をし、苦情申出人に助言すること。
 - (3) 必要に応じて苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いに立ち会い、助言すること。
 - (4) 苦情解決責任者からの苦情に関する事案の解決結果及び改善状況等の報告を受けること。
 - (5) 苦情申出人からの苦情の事実関係の調査により、必要に応じて理事長に事業運営に係る改善等勧告を行うこと。
- 6 職員は、第三者委員の行う調査に協力しなければならない。
- 7 職員は、第三者委員から改善の勧告を受けたときは、その主旨を尊重して改善に努めなければならない。
- 8 第三者委員の報酬は、月額1万2,000円とし、9月及び3月のそれぞれの末日までに支払うものとする。
- 9 第三者委員は、職務に関し、個人情報保護に関する法律及び公益財団法人調布ゆうあい福祉公社個人情報保護規程等に基づき、個人情報の保護に努めるものとする。

（職員の参加）

第7条 第2条に規定する苦情を利用者から受けた職員は、苦情又は意見・要望等連絡票（様式5）により苦情受付担当者に報告するとともに、苦情解決に向けた公社の取り組みに積極的に参加する。

（利用者等への周知）

第8条 苦情解決責任者は、利用者、家族やボランティア等に苦情解決の仕組み及び利用方法について周知するものとする。

（苦情の申出及び受付）

第9条 苦情の申出は、随時、受け付けるものとする。

- 2 利用者は、苦情を申し出る場合、口頭、文書のいずれによっても行うこ

とができ、文書で申し出る場合は、苦情申出書（様式1）により行うものとする。

（申出内容の報告・確認）

第10条 受け付けた苦情は、苦情受付担当者が苦情の内容、苦情申出人の希望等を苦情受付書（様式2）に記録し、苦情申出人にその内容を確認した上で、速やかに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 苦情受付担当者は、話し合いへの第三者委員の助言と立会いの要否について苦情申出人の意向を確認するものとする。

（苦情解決に向けた話し合い）

第11条 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。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 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の助言、立会いを求めることができる。

3 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（様式3）に記録し、話し合いの当事者間及び第三者委員との間で確認する。

（苦情対応の記録等）

第12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記録しなければならない。

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、30日以内に、改善結果報告書（様式4）により報告する。

（苦情解決結果の公表）

第13条 苦情解決責任者は、四半期毎に苦情解決結果について第三者委員に報告する。

2 公社は、福祉サービスの質と信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き事業報告書等に苦情の申出内容、解決結果を掲載し、公表する。

附 則

この規程は、一般社団法人及び一般財団法人に関する法律及び公益社団法人及び公益財団法人の認定等に関する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律第106条第1項に定める公益法人の設立の登記の日から施行する。

（平成24年3月23日理事会議決）