

社会福祉法人特別区社会福祉事業団 苦情解決に関する規程

平成22年3月26日

規程第1号

第1章 総則

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人特別区社会福祉事業団（以下「事業団」という。）が実施する福祉サービス事業（以下「事業団事業」という。）の利用者からの苦情に対して、社会福祉法（昭和26年法律第45号）第82条をふまえ、公正かつ適切な対応を行うことにより、利用者の権利を擁護し、事業団事業の迅速な改善を図るとともに、事業団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 この規程により事業団が対応を行う苦情は、事業団事業のうち、各年度の事業計画に基づき実施する事業に係るものとする。

2 前項の規定にかかわらず、次の各号に掲げる事項については苦情の対象としない。

- (1) 法令、条例、事業団規程等に有効期間が定められた事項を除き、当該苦情に関する事実のあった翌日から起算して1年以上を経過しているもの。
- (2) 裁判所において係争中の事項又は既に裁判所において判決等のあった事項
- (3) 法令の規定により不服申し立てを行っている事項又は不服申し立てに対する裁決若しくは決定のあった事項
- (4) 行政処分又は行政指導に関する事項
- (5) 法令による制度の改善を目的とする事項
- (6) その他、明らかにこの規程の適用を受けないと認められるもの

(苦情申出人の範囲)

第3条 事業団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。）

2 苦情を持つ利用者等から委任を受けた代理人

第2章 苦情解決の体制

(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、事業団に苦情解決責任者を置く。

2 苦情解決責任者は、事業団本部にあつては常務理事、定款細則第2条別表1に定める事業団が経営する施設（以下「施設」という。）においては施設長とする。

(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。

I-19 苦情解決規程

- (1) 苦情内容の原因把握、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 すべての施設等に苦情受付担当者を置く。

- 2 苦情受付担当者は、苦情解決責任者が選任する。
- 3 苦情受付担当者が不在の場合、他の職員が第2条に定める苦情の申し出を受け付けることができる。
- 4 前項により苦情の申し出を受けた職員は、遅滞なく苦情受付担当者にその内容を伝えなければならない。

(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) 苦情内容の申出人への確認及び記録
- (3) 苦情内容の苦情解決責任者への報告
- (4) 苦情内容の第三者委員への報告（苦情申出人が報告を希望しない場合を除く。）
- (5) 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 事業団における苦情の解決に客観性、社会性及び透明性を確保し、利用者等に対する適切な支援を行うため、第三者の立場に立つ第三者委員を設置する。

- 2 第三者委員の配置及び人数については、別途、理事長が定める。
- 3 第三者委員は理事長が選任し委嘱する。
- 4 第三者委員の任期は各単年度とし再任は妨げない。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。
- 5 第三者委員の旅費及び活動に係る経費等は実費弁償とする。実費弁償以外の報酬を支給する場合には、その額及び支給方法等について、別に理事長が定める。
- 6 第三者委員は、知り得た個人情報等を第三者に漏らしたり利用してはならない。その職を退いた後も同様とする。

(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) 受け付けた苦情内容の苦情解決責任者からの報告聴取
 - (2) 苦情報告を受け付けた旨の苦情申出人への通知
 - (3) 利用者等からの苦情の受け付け及びその場合の苦情解決責任者への通知
 - (4) 苦情申出人への助言
 - (5) 事業団又は苦情解決責任者への助言
 - (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聴取
- 2 次条第1項の申し出の内容において、利用者とは特別な利害関係を有する場合は、当該申し出

に対して、前項の職務に従事することができない。

第3章 苦情解決の業務

(苦情の受け付け、確認及び報告)

第10条 苦情の申し出は、別に定める様式1「苦情申出書」によるほか、様式によらない文書、口頭による申し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、利用者等からの苦情に際して、別に定める様式2の1及び様式2の2「苦情受付・経過記録書」に記録してその内容を苦情申出人に確認するとともに、別に定める様式3「意見・要望・苦情等受付記録簿」に記録する。

3 苦情を受け付けた苦情受付担当者又は職員は、前項に規定する手続きの後、遅滞なく苦情解決責任者に報告しなければならない。

4 苦情受付担当者は、第1項又は第2項により苦情を受け付けた場合は、すみやかに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。

5 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、別に定める様式4「苦情受付報告書」によって、原則として苦情申出のあった日から10日以内に、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知しなければならない。

6 投書等による匿名の苦情があった場合も、第2項に規定する書類手続き及び第4項に規定する第三者委員への報告を行う。

(苦情解決に向けた話し合い)

第11条 苦情解決責任者は、苦情申し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、苦情申し出のあった日から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、苦情内容を確認のうえ、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について、別に定める様式5「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。

(苦情解決の結果報告)

第12条 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束し改善した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、別に定める様式6「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。

2 苦情解決責任者は、苦情申出人が満足する解決を図られなかった場合には、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13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。

I-19 苦情解決規程

2 事業団は、事業団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、個人情報に係るものを除き、事業報告書に掲載し公表する。

(制度の周知)

第14条 苦情解決責任者は、事業団事業に関するパンフレット等により、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 職員は、事業団事業の提供に際し、利用者等に対して本制度の趣旨及び内容等を明確に説明しなければならない。

(個人情報の取り扱い)

第15条 苦情解決責任者、苦情受付担当者、苦情を受け付けた職員及び第三者委員は、知り得た個人情報を苦情解決以外の手段に用いてはならない。

2 本規程により記録された文書等についての管理及び開示請求に係る対応は、社会福祉法人特別区社会福祉事業団個人情報の保護に関する規則（平成31年4月1日規則第1号）に基づき、処理する。

附 則

1 この規程は、平成22年4月1日から施行する。

2 この規程の施行日の前日をもって、事業団の施設において規定されている苦情解決に係る例規は廃止する。

附 則

この規程は、令和3年4月1日から施行する。