

社会福祉法人わかさ福祉会苦情対応規定

第1章 総 則

(目的)

第1条 この規定は社会福祉法人わかさ福祉会定款第1条に基づき法人が実施する事業(以下、「法人事業」という。)の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、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 この規定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、本規定が取り扱う苦情から除外する。

(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。)を本規定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 本規定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、法人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 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 名選任し、法人理事長が委嘱する。

- (1)法人評議員
- (2)法人監事
- (3)学識経験者
- (4)弁護士
- (5)社会福祉士、精神保健福祉士
- (6)民生委員・児童委員
- (7)保護司

(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、法人役員等の旅費等に関する規定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、本規定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。

(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「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はない。

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)

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いけない。
- 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、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 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、本規定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。

付 則

この規定は平成21年4月 1日から施行する。

社会福祉法人わかくさ福祉会

福祉サービスに係る苦情解決事務取扱要領

(目的)

第1条 この要領は、社会福祉法第82条に基づき、社会福祉法人わかくさ福祉会が利用者及びその他の者（以下「利用者等」という。）からの苦情に対して適切に対応できるよう、その解決方法に関し必要な事項を定めるものとする。

(対象となる施設)

第2条 この要領は、わかくさ福祉会が運営する保育施設に係る苦情について、適用する。

(苦情受付担当者)

第3条 苦情を受け付けるため、各施設に苦情受付担当者を置く。

2 苦情受付担当者は、当該施設長が職員の中から任命する。

(苦情解決責任者)

第4条 苦情解決を図るため、各施設に苦情解決責任者を置く。

2 苦情解決責任者は、当該施設長及びその職に準ずる者とする。

(第三者委員)

第5条 苦情解決の中立・公正性を保つため、この法人に2名以内の第三者委員を置く。

2 第三者委員は、苦情を申し出た利用者等（以下「苦情申出人」という。）と苦情解決責任者との話し合いへの立会い及び助言並びに苦情申出人からの苦情の直接受付等を行う。

3 第三者委員は、苦情を円滑かつ円満に解決することができ、世間からの信頼を有する者のうちから、理事長が委嘱する。

4 第三者委員の任期は2年とする。ただし、補欠又は増員により選任された第三者委員の任期は、それぞれ前任者又は現任者の残任期間とする。

5 第三者委員は、再任されることができる。

また、任期満了時において双方異議がない場合は、その後も継続して更新することができる。

(苦情の受付)

第6条 苦情受付担当は、口頭、文書（原則として別記第1号様式による。）その他の方法により、適宜苦情を受け付ける。

- 2 苦情受付担当者は、受け付けた苦情について「苦情受付書」（別記第2号様式）を作成し、苦情申出人に確認のうえ、苦情解決責任者に報告する。
- 3 苦情解決責任者は、受け付けた苦情については、前項の苦情受付書により、すべて理事長に報告する。
- 4 苦情解決責任者は、次のいずれかに該当する場合は、第三者委員に対し、別記第3号様式により、苦情申出がなされたことを報告するとともに、話し合いへの立会いを要請するものとする。
 - (1) 苦情申出人が第三者委員への報告を希望する場合
 - (2) 話し合いの場で苦情申出人との合意が得られない場合（苦情申出人が第三者委員への報告を拒む場合を除く。）
 - (3) その他理事長が必要と認める場合（苦情申出人が第三者委員への報告を拒む場合を除く。）
- 5 第三者委員が苦情申出人から直接苦情を受け付けた場合、「苦情受付報告書」（別記第4号様式）を作成のうえ、苦情申出がなされた施設の苦情解決責任者に対し、当該苦情受付報告書を送付するものとする。
- 6 前項の規定により苦情受付報告書を受け取った施設の苦情受付担当者は、第三者委員と連絡調整のうえ、第2項に規定する苦情受付書を作成する。

(話し合い)

- 第7条 苦情解決責任者は、誠意をもって苦情申出人と話し合い、速やかに苦情解決が図れるよう努めなければならない。
- 2 苦情解決責任者は、原則として、苦情受付日から起算して15日以内に苦情申出人との話し合いを行わなければならない。
 - 3 第三者委員は、苦情申出人又は苦情解決責任者からの要請に応じて、話し合いに立ち会うものとする。この場合、第三者委員は、必要に応じ、苦情解決責任者及び苦情申出人に対して助言するものとする。

(苦情解決結果の報告)

第8条 苦情解決責任者は、苦情の解決が図られたときは、苦情申出人に対し、「苦情解決結果報告書」(別記第5号様式)を送付するとともに、理事長に対し、当該様式により、苦情解決結果を報告する。

2 苦情解決責任者は、次に掲げる場合、前項の苦情解決結果報告書を第三者委員に対しても送付するものとする。

(1) 第三者委員が苦情申出人から直接苦情を受け付けた場合

(2) 苦情解決責任者が第三者委員に対し、苦情申出がなされたことを報告した場合

(3) その他理事長が必要と認める場合

(事後の処理)

第9条 苦情受付担当者は、適宜、苦情受付書において相談記録、処理経過及び苦情解決結果等をまとめるものとする。

2 苦情解決責任者は、苦情解決結果を尊重し、今後の施設の適正な運営に役立てるものとする。

3 第三者委員は、前条第2項の規定により報告を受けた苦情について、必要に応じ、苦情解決責任者に対してその後の処理経過に関する報告を求め、助言することができる。

4 理事長は、必要に応じ、個人情報に関するものを除き、苦情の内容、処理経過及び苦情解決結果等について公表するものとする。

(制度の周知)

第10条 苦情解決責任者は、施設内への掲示、文書の配布等により、利用者等に対し、制度の概要について周知するものとする。

附 則 平成17年4月1日から施行する。

この要請は、平成18年7月30日改正

平成26年4月 1日改正

平成27年4月 1日改正

苦情申出窓口の設置について

社会福祉法第82条の規定により、わかくさ福祉会では次のとおり利用者等の皆様からの苦情に適切に対応する体制を整え、苦情解決に努めることといたしましたので、お知らせいたします。

記

- 1 苦情解決責任者 わかくさ保育園 園長 山崎美和子
- 2 苦情受付担当者 わかくさ保育園 主幹保育教諭 秋元真理子
(電話) 076-492-1193 (FAX) 076-492-8739
- 3 第三者委員
江藤裕子 : (住所) 〒939-8026 山室荒屋新77 (電話) 493-2872
藤野 脩 : (住所) 〒939-8023 古寺30 (電話) 425-5127
(第三者委員は、苦情解決の中立・公正性を保つため設置いたします。)
- 4 苦情解決の方法
 - (1) 苦情の受付
苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けいたします。
また、第三者委員に直接申し出ることもできます。
 - (2) 第三者委員への報告
苦情申出人が希望されるときは、苦情解決責任者が第三者委員に報告いたします。
 - (3) 苦情解決のための話し合い
苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、速やかな解決に努めます。
その際、苦情申出人は、第三者委員の立会いや助言を求めることができます。
 - (4) 富山県運営適正化委員会の紹介
当センターで解決できない苦情は、富山県福祉サービス運営適正化委員会（富山県社会福祉協議会施設団体課に設置）に申し出ることができます。
※富山県福祉サービス運営適正化委員会
(住所) 〒930-0094 富山市安住町5-21 (電話) 076-432-3280

平成30年4月1日

社会福祉法人 わかくさ福祉会

=====
||| 顧問弁護士の設置 |||
=====

わかくさ福祉会は、事業の遂行に関して法律上の問題、または紛争が生じた場合
その紛争を処理するため、つぎの顧問弁護士を置く。

(住所) 〒939-8201 富山市花園町三丁目5番27号 パピルス2階
山本一三法律事務所 弁護士 山本 一三

(電話) 076-432-3280 (FAX) 076-491-8017

平成30年4月1日

社会福祉法人 わかくさ福祉会