

社会福祉法人電機神奈川福祉センター苦情解決事業規程

(目的)

第1条 本規定は、社会福祉法第82条の規定に基づき、社会福祉法人電機神奈川福祉センター（以下、「法人」という。）は福祉サービスに関する利用者等からの苦情に適切に解決することに努め、福祉サービスに関する利用者等の権利を擁護することを目的とする。

(事業)

第2条 苦情解決は、前条の目的を達成するために次の事業を行う。

- (1) 福祉サービスに関する利用者等からの苦情を解決するための相談、助言、調査または関連機関の斡旋に関すること。

(苦情の範囲)

第3条 苦情の範囲は以下のとおりとする。

- (1) 特定の利用者からの福祉サービスに関する苦情
 - ① 福祉サービスに係わる処遇の内容に関する苦情
 - ② 福祉サービスの利用契約の締結、履行または解除に関する苦情
- (2) (1) 以外に、不特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する申し立て
 - ① 福祉サービスに係わる処遇の内容に関する苦情
 - ② 福祉サービスの利用契約の締結、履行または解除に関する苦情

(苦情の「申出人」の範囲)

第4条 苦情の申出人の範囲は次のとおりとする。

- (1) 特定の利用者からの福祉サービスに関する苦情
福祉サービスの利用者、その家族、代理人等
- (2) (1) 以外に、不特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する申し立て
当該福祉サービスの提供に関する状況を具体的かつ的確に把握している者

(苦情解決責任者の設置)

第5条 法人は苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者を置く。苦情解決責任者は、施設長とし、理事長が任命する。

(苦情受付担当者の設置)

第6条 法人はサービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、各施設に苦情受付担当者を置く。苦情受付担当者は職員の中から施設長が選任する。

(第三者委員の設置)

第7条 法人は苦情解決に社会性ならびに客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置する。第三者委員は苦情解決を円滑・円満に図ることができ、世間からの信頼性を有する者を理事長の責任において選任する。

ただし、川崎市内の施設については、川崎市が定める「川崎市苦情解決委員会」を第三者委員とする。

(苦情の受付)

第8条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることがある。

2 苦情受付担当者は、利用者等から職員が日常受付けた苦情に対して、以下の項目に基づいて分類し、所定の記録用紙（様式1）に記録し、その都度苦情解決責任者に報告し、毎月職員全体にその内容が周知できるような措置をとるものとする。

（ア） 軽易な苦情

… 日常のサービス提供の中での要望や不平・不満等、苦情の芽となり得る案件

（イ） 苦情

… 担当職員や苦情受付担当者での解決をみず、苦情解決責任者を中心として、当該部署の組織としての対応が求められた案件

（ウ） 重大な苦情

… 外部の関係機関まで影響が波及した、あるいは施設サービスの構造そのものが原因となった案件

（エ） 利用者間のトラブル

… 軽易な苦情の中でも、利用者間のトラブルについては、苦情の一分類とは異なるものとして取り扱う

3 苦情受付担当者が受け付けた苦情に関して、苦情解決責任者が重大な苦情と判断した場合、所定の記録用紙（様式2）に以下の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

（ア） 苦情の内容

（イ） 苦情申出人の要望等

（ウ） 第三者委員への報告の要否

（エ） 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への助言・立会の要否

ただし、（ウ） および（エ） が不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

（苦情受付の報告）

第9条 苦情解決責任者は、受付けた重大な苦情のすべてを第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者への報告を明確に拒否する意思表示をした場合は除く。

2 投書など匿名の苦情については第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

3 第三者委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。

（ア） 第三者委員による苦情内容の確認

（イ） 第三者委員による解決案の調整、助言

（ウ） 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

（解決に向けての話し合い）

第10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。その際、苦情申出人または苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

2 苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

3 第三者委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。

（ア） 第三者委員による苦情内容の確認

（イ） 第三者委員による解決案の調整、助言

（ウ） 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

（苦情解決結果の記録・報告）

第11条 苦情受付担当者は、軽易な苦情の受付から解決・改善までの経過と結果について

書面に記録する。

- 2 苦情解決責任者は、重大な苦情解決結果について記録し、第三者委員の報告ならびに必要な助言を受ける。
- 3 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一定期間経過後、所定の記録用紙（様式3）により報告する。

（苦情結果の公表）

第13条 利用者によるサービスの選択、法人が提供する福祉サービスの質ならびに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」等に実績を掲載し、公表する。

（利用者への周知）

第14条 苦情解決責任者は苦情解決責任者、苦情解決担当者および第三者委員の氏名・連絡先、苦情解決の仕組みについて事業所内に掲示し、あるいはパンフレット等に盛り込み、利用者に対して周知する。

（神奈川県「福祉サービス運営適正化委員会」への紹介）

第15条 本事業で解決できない苦情は、神奈川県社会福祉協議会に設置された「福祉サービス運営適正化委員会」に申し出ることができる。

（改廃）

第16条 この規則の改廃は、理事長の専決事項とし、直近の理事会で報告するものとする。

附則

- 1 この規程は、平成18年3月30日から施行する
- 2 平成28年6月1日 改定

【苦情解決責任者と担当者】

施設名：ぽこ・あ・ぽこ	苦情解決責任者：三田地 昭典
	苦情受付担当者：三杉 礼美
施設名：新杉田地域ケアプラザ	苦情解決責任者：薄井 恭一
	苦情受付担当者：渡邊 将人
施設名：川崎市わーくす大師	苦情解決責任者：柿嶋 一
	苦情受付担当者：岸岡 裕江
施設名：ウィング・ビート	苦情解決責任者：小川 卓
	苦情受付担当者：山内 佳美
施設名：ミラークよこすか	苦情解決責任者：吉田 洋平
	苦情受付担当者：岩崎 多宏

第三者委員

関水 実 : 社会福祉法人 横浜やまびこの里 理事 ・ 当法人 監事
小野 敏明 : 日本地域福祉研究所 副理事長

川崎市苦情解決委員会

川崎市障害福祉施設等苦情解決支援要綱ならびに細則で定める苦情解決委員

※平成 28 年 4 月 1 日現在

【様式2：重大な苦情受付と結果記録】

施設・支援機関名：

報告者：

苦情申出日	平成 年 月 日
苦情申出者（利用者）	
苦情の内容	
苦情申出者の要望	
第三者委員の立会	希望する ・ 希望しない ・ その他（ ）
苦情への対応・経過	
備考	

【様式3：苦情解決結果報告書】

平成 年 月 日

_____様

施設名_____

苦情解決窓口担当_____

下記のとおり、苦情解決の結果を報告いたします。

苦情内容
改善目標
改善状況