

苦情対応規程

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人目黒区社会福祉事業団（以下「事業団」という。）が実施する事業の利用者からの苦情に対して社会福祉法第82条を踏まえて適切な対応を行うことにより、利用者の権利を擁護し、事業の迅速な改善を図るとともに、事業団事業に対する信頼を向上させることを目的とする。

(苦情の範囲)

第2条 対象とする苦情の範囲は、次の各号のとおりとする。

(1) 事業団が実施する事業の内容に関する苦情

(2) 事業団が実施する事業に係る利用契約の締結、履行及び解除に関する苦情

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) 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

(2) 行政不服審査法（昭和37年法律第160号）その他の法令の規定により不服申立を行っている事項又は不服申立に対する裁決若しくは決定のあった事項

(3) 当該苦情に係る事実のあった翌日から起算して、1年を経過したもの

(4) 行政処分及び行政指導に係る事項

(5) この規程に基づき既に苦情についての処理が終了している事項

(苦情申出人の範囲)

第3条 対象とする苦情を申し出ることができる人の範囲は、次の各号のとおりとする。

(1) 事業団が実施する事業を現在利用している利用者並びにその家族及び代理人（以下「利用者等」という。）

(2) 事業団が実施する事業を利用していた利用者等

(苦情解決体制)

第4条 苦情解決のための体制として事業団に苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を設置する。

(苦情解決責任者)

第5条 苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者を次の各号のとおり設置する。

(1) 各事業所においては、それぞれの施設長を苦情解決責任者とする。

(2) 総務部においては、総務部長を苦情解決責任者とする。

(苦情解決責任者の職務)

第6条 苦情解決責任者の行う職務は、次の各号のとおりとする。

(1) 利用者等へ本規程に基づく苦情解決制度及び目黒区の苦情相談窓口等他の苦情解決制度の利用方法についての周知

- (2) 苦情申出内容の原因、解決方法の検討
- (3) 苦情解決のための苦情申出人との話し合い
- (4) 苦情解決結果の事務局長及び第三者委員への報告
- (5) 苦情原因の改善状況の苦情申出人、事務局長及び第三者委員への報告
(苦情受付担当者)

第7条 利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、苦情受付担当者を次の各号のとおり設置する。

- (1) 施設長は、事業所の職員の中から若干名を苦情受付担当者として任命する。
- (2) 総務部長は、課長の中から苦情受付担当者を任命する。
(苦情受付担当者の職務)

第8条 苦情受付担当者の行う職務は、次の各号のとおりとする。

- (1) 利用者等からの苦情の受付
- (2) 受け付けた苦情の内容及び利用者等の意向等の確認
- (3) 受け付けた苦情内容の苦情解決責任者及び第三者委員への報告
- (4) 苦情の受付から解決・改善までの経過、結果の記録
(職員の職務)

第9条 苦情受付担当者の不在時等に第2条第1項に規定する苦情を利用者等から受けた職員は、苦情受付担当者に報告する。

- 2 事業団の全職員は、苦情解決に向けた各事業所及び総務部の取組に積極的に参加する。
(第三者委員)

第10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、第三者委員を設置する。

- 2 第三者委員の選任等に関して必要な事項は別に定める。
(第三者委員の職務)

第11条 第三者委員の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情受付担当者が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) 利用者等からの苦情等の直接受付
- (4) 苦情内容の事実関係を把握するための調査
- (5) 苦情申出人及び事業団への助言
- (6) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い及び助言
- (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
- (8) 事業団が実施する事業及びその利用者の日常的な状況把握と意見傾聴
(守秘義務)

第12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。第三者委員を退いた後も、また同様とする。

- (第三者委員活動への協力)

第13条 第三者委員は、事業団から影響を受けることなく活動できる。

2 事業団の役職員は、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。

(苦情の受付)

第14条 苦情受付担当者は、随時、利用者等からの苦情を受け付ける。

2 苦情の申し出は、別紙様式1によるほか、口頭による申し出も行うことができる。

3 苦情受付担当者は、日常的に寄せられる意見、要望、質問等は、別紙様式6により受け付け、苦情解決責任者に報告する。

(苦情の確認・報告)

第15条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を別紙様式2により記録し、苦情申出人にその内容を確認した上で、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 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、別紙様式3により、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。

(解決に向けた話し合い)

第16条 苦情解決責任者は、利用者等からの苦情について、原因、解決方策などの検討を行う。

2 苦情申出人と苦情解決責任者は、苦情申出の内容を解決するために話し合いを、苦情申出日から14日以内に行う。

3 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紙様式4により記録し、話し合いの当事者間で確認する。

(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、苦情申出人に対して、30日以内に、別紙様式5により報告する

(結果の公表)

第18条 個人情報に関するものを除き事業団が運営する事業所の「掲示板」及び「事業報告書」に苦情の申出内容、解決結果を掲載、公表する。

付 則

(適用期日)

1 この規程は、平成23年4月1日から適用する。

(廃止)

2 社会福祉法人目黒区社会福祉事業団利用者からの苦情解決の取り組みに関する実施要綱（平成 15 年 3 月事業団要綱第 1 号）は、廃止する。

付 則

この規程は、平成 24 年 4 月 1 日から適用する。

付 則

この規程は、平成 27 年 4 月 1 日から適用する。

付 則

この規程は、令和 6 年 4 月 1 日から適用する。

様式 1

苦情申出書

作成日：平成 年 月 日

社会福祉法人目黒区社会福祉事業団 あて

下記のとおり施設のサービスに関する苦情を申し出ます。

1 苦情を持つ人（当事者）

(フリガナ) 氏 名		電話番号	
連絡先住所	〒		
苦情に係る事実のあった日	平成 年 月 日		
苦情に係るサービスの種類			
(苦情の内容)			

2 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 5 子の配偶者 6 他の家族 7 知人 8 ケアマネジャー 9 民生委員 10 その他（ ）
---------	---

3 申出人が本人以外の場合は以下も記入してください

(フリガナ) 氏 名		電話番号	
連絡先住所	〒		

受付日	受付担当者		解決責任者
申出人への確認	第三者委員への報告の要否	<input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否（確認欄）	
	話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否	<input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否（確認欄）	

様式 2

苦情受付・経過記録書

(苦情受付担当者記入)

受付日	平成 年 月 日	発生日	平成 年 月 日
記入者		発生場所	
申出人	(フリガナ) 氏 名	本人 ・ 親 ・ 子 その他 ()	〒 住 所 TEL
	利用者との関係		
(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)			
苦情の内容	<input type="checkbox"/> ケアの内容に関する事項 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好・選択に関わる事項 <input type="checkbox"/> 財産管理・遺産・遺言等 <input type="checkbox"/> 制度、施策、法律に関わる要望 <input type="checkbox"/> その他 ()		
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 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否 (確認欄)		
	話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否 (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 ()		

(様式 2 裏面)

(対応経過)

(解決策)

(結果)

様式 3

苦情受付報告書

平成 年 月 日

(苦情申出人)

_____様

(第三者委員)

_____ 印

(施設名)の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

苦情申出人名		利用者との関係	本人 ・ 親 ・ 子 その他 ()
苦情の申出日	平成 年 月 日	苦情発生時期	平成 年 月 日
苦情の内容			

様式 4

話し合い結果記録書

苦情申出人氏名	
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	
記録者（苦情受付担当者氏名）	
話し合いの日	平成 年 月 日
(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：平成 年 月 日 () 時 分～	

苦情申出人（代理人）氏名：



苦情解決責任者氏名：



様式 5

改善結果報告書

平成 年 月 日

(苦情申出人) (第三者委員)

様

(苦情解決責任者)

印

平成 年 月 日付けの苦情については、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)

様式 6

苦情・意見・要望受付票

受付日	平成 年 月 日	種 類	苦情 ・ 意見 ・ 要望
受付者		対応者	
申出者	氏 名	利用者との関係	
	住 所		
	電話番号		
利用者氏名		利用サービス	
申出の内容等	区 分	①利用者サービス	②施設運営・管理
		③その他	
説明・回答内容			
対応			