

# 福祉サービスに関する苦情解決規定

特定非営利活動法人 立川マック

2019/04/01

## 第1章 総則

### (目的)

第1条 この規定は、社会福祉法第82条「社会福祉事業の経営者による苦情の解決」を踏まえて、特定非営利活動法人 立川マックが実施する事業への苦情に対して対応を定めるものである。

- 2、特定非営利活動法人 立川マックのサービスの利用者及び関係者の苦情に対し、適切な対応をとり、当該法人事業の利用者の権利を擁護するとともに、利用者が当該法人の福祉サービスを適切に利用することができるように支援し、当該事業の迅速な改善を図る。
- 3、利用者からの苦情を秘匿せず、社会性や客観性の視点を確保しながら話し合いを進め、迅速な対応と円満な解決を促進し、特定非営利活動法人 立川マックの社会的信頼を向上させるとともに当該事業の更なる向上を確保する。

### (対象とする苦情)

第2条 特定非営利活動法人 立川マックが対応する苦情は、同法人が実施する事業に関する苦情とする。ただし、苦情に関する事実があった日から6カ月以上経過している場合は、その取扱いについて運営委員会で随時検討をする。

- 2、当該苦情のうち、法令等制度上の改善などを目的とした苦情は、本規定が取り扱う苦情の範囲から除外する。

### (苦情申出人の範囲)

第3条 苦情申出人の範囲は特定非営利活動法人 立川マックを現に利用している利用者か過去(6カ月以内)に利用したことがある者を言う。

- 2、前項には苦情申し出人から委任を受けた苦情申出の代理人を含むものとする。

## 第2章 苦情処理・解決体制

### (苦情対応責任者)

第4条 苦情対応責任者は、理事及び施設長とする。

### (苦情対応責任者の職務)

第5条 苦情対応責任者の職務は、次のとおりとする。

- (1)苦情申出に関する受理。

(責任者不在の場合は、他の職員が受理し速やかに責任者に報告する)

- (2)苦情申出内容の検討と原因・解決方策の検討
- (3)苦情解決のための苦情申し出人との話し合い
- (4)苦情解決結果を運営委員会に報告
- (5)苦情原因の改善状況の苦情申し出人及び運営委員会への報告

#### (運営委員会)

第6条 苦情解決には社会性や客観性が必要なこと、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応が必要なこと、及び苦情申し出人に対する適切かつ迅速な支援を行うため、運営委員会を積極的に活用し、その問題の解決にあたる。

### 第3章 苦情解決の手順

第7条 苦情解決責任者は、施設内への掲示、パンフレットの配布等により当該事業所の提供するサービスに際し、事前に利用者等に対して本制度の主旨と内容を周知する。

#### (苦情の受付)

第8条 苦情解決責任者は、利用者等からの苦情の受け付けを別紙[苦情申立書]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。

2、苦情解決責任者は、利用者等からの苦情受付に際し、次の事項を確認するとともに書面に記録し、その内容について苦情申出人と共に確認する。

- (1)苦情の内容
- (2)苦情申出人等の要望等
- (3)運営委員会への報告の可否

#### (苦情受付後の報告・確認)

第9条 苦情解決責任者は、受付た苦情はすべて運営委員会へ報告する。ただし、苦情申出人が運営委員会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等については、運営委員会にその都度報告し、必要な対応をする。

#### (苦情解決に向けた話し合い)

第10条 苦情解決責任者は、速やかに苦情申出人との話し合いの場を設けそ

- の解決に努める。苦情解決責任者は、必要によって運営委員会の助言を受けすることができる。
- 2、運営委員会は、必要に応じて話し合いへの立ち合いを行うことができる。
  - 3、前項による話し合い又は解決策の提示は、原則として苦情の申し出があった日から、14日以内に行わなければならない。
  - 4、苦情解決責任者は、話し合いの結果や改善を約束した事項を、別紙[話し合い結果報告書]に記入し、当事者間及び運営委員会で確認する。

#### 第4章 解決結果の公表

- 第11条 利用者によるサービスの選択や特定非営利活動法人 立川マックによるサービスの質や信頼性確保・向上を図るため、個人情報に関するものを除き、「事業報告」「広報誌」等を通じ公表する。
- 2、苦情解決責任者は、定期的に苦情解決結果及び改善状況を運営委員会に報告する。

#### 附 則

この規定は、2019年4月1日より適用する。

#### 参考法令

(社会福祉事業の経営者による苦情の解決)

- 第82条 社会福祉事業者の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない。

# 苦 情 申 出 書

作成日 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

下記の通り、特定非営利活動法人立川マックに関する苦情を申し出ます。

## 苦情を申出た利用者

(ふりがな)	
氏 名	
連絡先	
住 所	
苦情に係る事 実 があった日	
苦情の内容	
苦情の申立 人	1 本人    2 配偶者    3 子    4 兄弟・姉妹 5 子の配偶者    6 他の家族    7 ケースワーカー等 8 他の職員    9 民生委員    10 その他

本人以外の場合（ご記入ください）

(ふりがな)		☎	
氏 名			
住 所	〒 -		
当事者へ の 確 認	運営委員会への報告の可否	可	否
	解決にあたっての運営委員 会の助言・立ち合いの可否	可	否

受付及び確認	月 日受付 受付担当者印		苦情解決 責任者印	
--------	-----------------	--	--------------	--

## 苦情解決話し合い結果記録書

年 月 日

苦情申出者氏名 「代理人氏名」	
苦情解決責任者氏名	
相 談 日	年 月 日
[苦情申出の内容に 関する苦情申出人の 意見・要望]	
[苦情申出の内容に 関 する苦情解決責任者 の見解・対応策]	
[改善をする (した) 内容]	
[話し合いが不調に なった原因・相違点]	
次回話し合いの日時	年 月 日 時