

# 苦情対応規程

---

# 社会福祉法人室蘭言泉学園苦情対応規程

## 第1章 総則

### (目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人室蘭言泉学園定款第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条を踏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 この規程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、本規程が取り扱う範囲から除外する。

### (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。）を本規程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 本規程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、総合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条に定める苦情解決審査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苦情解決審査委員への報告

### (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、各事業所ごとに総合施設長が任命する。

- 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) 利用者等からの苦情受付
- (2) 苦情内容、利用者等の意向の確認と記録
- (3) 苦情内容の苦情解決責任者及び苦情解決審査委員への報告
- (4) 苦情改善状況の苦情解決責任者への報告

(苦情解決審査委員)

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、法人に第三者の立場に立つ苦情解決審査委員を設置する。

- 2 苦情解決審査委員は次に掲げるうちから3名以内を選任し、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) 保護者
  - (8) その他社会福祉事業について見識を有し、かつ、苦情解決を円滑、円満に図ることができる方

(苦情解決審査委員の任期)

第9条 苦情解決審査委員の任期は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員の任期は前任者の残任期間とする。

(苦情解決審査委員の職務)

第10条 苦情解決審査委員は、担当する案件について独任により業務を行う。ただし、必要に応じて他の苦情解決審査委員と協議を行うことができる。

- 2 苦情解決審査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

(苦情解決審査委員の報酬)

第11条 苦情解決審査委員の報酬は、中立性の確保のため実費弁償を除き無報酬とする。

### 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 法人職員は、法人事業の提供に際し利用者等に対して本制度の趣旨と内容を明確に説明しなければならない。

(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、次の事項を別に定める「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) 苦情解決審査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苦情解決審査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苦情解決審査委員に報告する。ただし、苦情申出人が苦情解決審査委員への報告を希望しない場合はこの限りではない。

2 投書による苦情があった場合、苦情解決審査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の申出の報告を受けた苦情解決審査委員は、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策の提示は、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、必要に応じて苦情解決審査委員に助言を求めることができる。

- 4 苦情解決審査委員は、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苦情解決審査委員に確認する。

(苦情解決に向けた記録・結果報告)

- 第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、苦情申出人及び苦情解決審査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ならない。
  - 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、区市町村の苦情相談窓口及び北海道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。

(解決結果の報告)

- 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苦情解決審査委員に報告する。
- 2 法人事業のサービスの質と信頼性の向上を図るため、本規程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。

(その他)

- 第18条 各事業所における個人情報に関する異議申出における対応は、本規程によるものとする。

附則

この規程は、平成17年4月1日から施行する。

# 社会福祉法人室蘭言泉学園 苦情解決及び虐待防止体制

平成26年10月1日

利用者 及び 保護者 各位

社会福祉法人室蘭言泉学園

## 「苦情解決申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、本法人では利用者皆様からの苦情に適切に対応するための体制を整えております。

本法人における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び苦情解決審査委員を下記により設置し苦情解決に努めることとしておりますので、お知らせいたします。

## 記

### (1) 苦情受付の方法

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ます。なお、苦情審査委員にも直接苦情を申し出ることもできます。なお、各施設に設置してある意見箱等にて受付もしております。

### (2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情は、苦情解決責任者に報告します。苦情解決責任者は報告を受けた旨の確認を苦情申立人に対して通知をします。

### (3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は苦情申立人と話し合い解決に努めます。その際、苦情申立人は苦情解決審査員の助言や立会いを求めることができます。

### (4) 「北海道福祉サービス運営適正化委員会」の紹介

本法人で解決できない苦情は、北海道社会福祉協議会に設置された「北海道福祉サービス運営適正化委員会」に申し立てることができます。

「北海道福祉サービス運営適正化委員会」

〒060-0002 札幌市中央区北2条西7丁目 かでる 2.7 TEL 011-204-6310 FAX 011-204-6311

●虐待相談：いつでも虐待について相談ができます。虐待についても上記の苦情解決と同じように対応し防止に努めますので、遠慮なく申し出てください。秘密は守られます。

# ＝社会福祉法人室蘭言泉学園苦情解決・虐待防止体制の組織＝

令和4年4月1日現在

## 苦情解決審査委員・虐待事案検証委員

・吉田 一夫  
社会福祉法人室蘭言泉学園監事  
090-6218-4205

・菊池 弘子  
社会福祉法人室蘭言泉学園評議員  
0143-55-7623

・坂本 晴佳  
行政書士  
0143-22-8014

○苦情対応規程第8条の業務

●虐待防止及びサービス向上対応規程第7条の業務

## 苦情解決責任者・統括虐待防止責任者

・伊藤 裕司  
社会福祉法人室蘭言泉学園総合施設長  
0143-22-3037  
0143-23-7984

○苦情申出内容の原因、解決方策  
○苦情申出人との話し合い  
○苦情解決審査委員への報告等

●虐待防止対策及び体制の整備  
●再発防止策の策定及び実施等  
●虐待事案検証委員への報告等

## 苦情受付担当者・虐待防止責任者

・山口 昭廣 社会福祉法人室蘭言泉学園本部 0143-50-6720  
・佐々木弘美 障害児入所施設室蘭言泉学園 0143-22-3037  
・礪山 恵美 児童養護施設わかすぎ学園 0143-23-7984  
・小山 可菜 小規模グループケア桜 0143-22-8282  
・竹内 夕貴 地域小規模児童養護施設楓 0143-22-3213  
・袴田 克幸 苫小牧養育センター 0144-84-3600  
・奥村 英道 日中活動センターげんせん 0143-23-0520  
・小松 美奈 共同生活援助事業所げんせん 0143-24-7080  
・荒井 昌彦 活動支援施設あけぼの 0143-50-3547  
・宍戸 邦隆 花ファクトリーあけぼの 0143-50-6582  
・藤澤 憲将 就労継続支援B型事業所湘南しいたけ 0142-82-4065  
・天野 量平 室蘭市障がい者総合相談支援室げんせん 0143-24-7070

○利用者からの苦情の受付  
○苦情内容、利用者等の意向確認と記録

○苦情内容の苦情解決責任者及び苦情解決審査委員への報告

○苦情改善状況について苦情解決責任者への報告

●虐待相談の受付

●虐待防止体制の整備

●虐待防止に係る職員の意識啓発及び研修

●虐待事案の検証・改善策の実施

※短期入所、日中一時支援事業担当者は障害児入所施設、共同生活援助事業所に準じます。