

苦 情 解 決 規 程

平成16年10月29日 制 定

(目 的)

第1条 社会福祉法人品川区社会福祉協議会（以下「協議会」という。）が実施する事業（以下「事業」という。）に係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応し、事業の適正な運営と利用者の利益を保護し、もって協議会の信頼性、公正性の確保及びサービスの向上に必要な事項を定めることを目的とする。

（対象とする苦情の範囲）

第2条 この規程により協議会が対応する苦情は、協議会が実施するすべての事業に関する苦情とする。ただし、法令の改正等による制度の改善を目的とする苦情、現に裁判所又は他の苦情処理機関等において係争中である苦情又はすでに判決等があった苦情については対象外とする。

（苦情の申し立てができる者の範囲）

第3条 苦情の申し立てができる者（以下「苦情申立人」という。）は、事業の利用者、利用を取り消された者及び利用申請を認められなかった者（以下「本人」という。）のほか、次の各号のいずれかに該当する者とする。

- (1) 本人の親権者又は成年後見人
- (2) 本人の配偶者又は三親等以内の親族
- (3) 本人と同居している者
- (4) 本人の住所を担当している民生委員・児童委員

（苦情の定義）

第4条 苦情は、その性格により、次のとおり分類する。

- (1) 事業の推進及び提供に係る職員の接遇並びに処遇等に関する事項
- (2) 事業の内容、運用等に係る事項及び協議会全体の調整が求められる事項並びに他の団体に影響が及ぶ事項

（苦情解決責任者及び苦情受付責任者等の設置）

第5条 苦情の申立てに迅速かつ適切に対応するために、苦情解決責任者及び苦情受付責任者並びに担当者を置く。

- (1) 苦情解決責任者は、事業を所管する管理職とし事務局次長及び介護福祉専門学校（以下「介護学校」という）事務長がこの任に当たる。
- (2) 苦情受付責任者は、各事業所の管理責任者とし、係長・所長・室長がその任に当たる。
- (3) 苦情受付責任者は、苦情受付担当者として職員を指定する。

（苦情の取扱い）

第6条 受理した苦情は、苦情解決責任者が統括し、苦情に係る事業を所管する苦情受付責任者及び苦情受付担当者が苦情の解決に当たる。ただし、第4条第2号の苦情については、事務局長（介護学校における教育内容に関する苦情にあっては介護学校長）と協議の上、苦情の解決に当たるものとする。

- 2 受付した苦情については、各事業所間で内容の共有化を図るとともに事業の改善に努めることにより、サービス向上につなげるものとする。
- 3 苦情解決責任者は、第4条第2号の苦情の処理顛末について、理事会に報告するものとする。

（苦情申立ての方法）

第7条 第4条の苦情は、原則として「苦情申出書」（様式1）により行うものとする。

- ただし、これによることができない場合は、口頭により苦情の申し立てができる。
- 2 口頭による申立については、各事業所毎、苦情受付票（様式2）に受付担当者が記入作成し、苦情解決責任者に報告する。

（苦情の申立の期間）

第8条 第3条で規定した者が苦情の申立ができる期間は、当該苦情に係る事業のサービス提供のあった日から起算して60日以内とする。ただし、事務局長が正当な理由があると認める場合は除く。

（苦情の記録保管）

第9条 苦情に係る処理顛末は、記録し保管する。

（苦情申立人への報告）

第10条 苦情申立人への報告は、原則として、当該苦情を受けた日から1か月以内に文書により報告する。ただし、苦情受付時対応により解決した場合を除く。

- 2 前項の期間内に報告ができない場合は、その旨、苦情申立人に通知するものとする。

（委 任）

第11条 この規程の施行に関し、必要な事項は会長が定める。

付 則

この規程は、平成16年11月1日から施行する。