

社会福祉法人恩賜財団東京都同胞援護会

苦情解決規程

(目 的)

第1条 この規程は、社会福祉法（昭和26年3月29日法律第45号）第82条の規定に基づき、社会福祉法人恩賜財団東京都同胞援護会（以下「本法人」という。）および本法人が経営する社会福祉施設（昭島病院を除く。以下「施設」という。）における福祉サービスについて、利用者等からの苦情の解決や相談に迅速かつ適切に対応することにより、利用者の基本的人権を確保し、利用者が安心してサービスを利用できることを目的として、その解決方法等について定める。

(定 義)

第2条 この規程における用語の意義は、次のとおりとする。

(1) 苦情とは、施設における福祉サービスにかかる全ての内容並びに利用契約の締結、履行および解約に関することとする。

(2) 苦情申出人は、本法人の経営する施設の利用者、家族及びその代理人とする。

(苦情解決の体制)

第3条 苦情解決に当たっては、施設及び本法人それぞれに苦情解決の体制を置き、原則として第一次に施設、第二次に本法人において対応するものとする。

(施設における苦情解決の体制)

第4条 施設における苦情等の処理については、その円滑な対応を図るため、当該施設における当事者間の話し合いをもって解決を図ることを原則とする。

(1) 苦情解決責任者及び苦情受付担当者の設置

施設長は、苦情解決責任者（以下「解決責任者」という。）となり、利用者からの苦情等に対し、迅速かつ適切な対応に努めるとともに、利用者が苦情等を申し出やすい環境を整えるため、職員の中から苦情受付担当者（以下「受付担当者」という。）を選任するものとする。

(2) 苦情解決委員会の設置

解決責任者は、利用者からの苦情等について、迅速かつ適切に対応するため、施設内に苦情解決委員会を設け、当該委員会における協議を踏まえ改善策を決定するものとする。

なお、委員会の構成は、解決責任者を委員長とし、その都度必要に応じて職員を参加させるものとする。

(施設第三者委員会の設置)

第5条 解決責任者は、地域代表、学識経験者、保護者代表等施設職員等以外の者からなる施設第三者委員会（以下「第三者委員会」という。）を設置し、苦情解決にかかる社会性、客観性の確保、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応の推進に努めなければならない。

2 第三者委員の員数及び委員の委嘱

第三者委員の員数は原則として3名とし、施設長が委嘱する。

ただし、委嘱について別に定めのある場合を除く。

3 第三者委員の任期

第三者委員の任期は1年とする。ただし、再任を妨げない。

4 第三者委員の職務

第三者委員の職務は、次のとおりとする。

- (1) 定期的な苦情・相談窓口の開設
- (2) 利用者等からの苦情、相談の受付及び受け付けた苦情等の本法人又は施設への報告、実情確認並びに改善依頼
- (3) 本法人及び施設の苦情解決責任者から報告を受けた苦情等の実情確認並びに改善状況の確認
- (4) 苦情解決へ向けての苦情申出人又は本法人及び施設への助言
- (5) 本法人及び施設と苦情申出人との話し合いの場への立会並びに必要な助言
- (6) 本法人又は施設において解決出来ない苦情についての東京都社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会への申し立て
- (7) その他、施設におけるサービスの質の向上、利用者の権利擁護を図る上で必要な意見及び助言

5 守秘義務

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。委員を辞任した後も同様とする。

6 第三者委員会活動への協力

第三者委員会は、本法人及び施設から影響を受けることなく活動できる。

また本法人及び施設の役職員は、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。

(施設における苦情解決の手順)

第6条 施設における苦情解決の手順は、下記のとおりとする。

(1) 利用者への周知

解決責任者は、受付担当者の選任、苦情解決窓口の設置等苦情解決の手順について、施設内への掲示及び文書の配布等により利用者への周知を図るものとする。

(2) 苦情の受付

受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付け、その内容について、次の項目を苦情受付報告書（書式2）に記録し、苦情申出人に確認するものとする。

ア 苦情の内容

イ 苦情申出人の希望改善方策等

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の助言、立会の要否

オ その他必要な事項

(3) 苦情受付の報告・確認

受付担当者は、前号により受け付けた苦情の全てを解決責任者へ報告するものとする。

また、解決責任者は、報告えお受けた苦情について内容を確認の上、第三者委員に報告するものとする。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意志表示をした場合を除く。

なお、投書等匿名の苦情についても同様とする。

(4) 苦情解決に向けての話し合い

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ものとし、第4条第1項第2号に規定する苦情解決委員会において検討した改善策に基づき、下記により苦情申出人との折衝を行う。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の立会並びに助言を求めることができる。

ア 苦情内容の確認

イ 解決案の提示、調整及び第三者委員からの助言

ウ 話し合いの経過、結果及び決定した改善事項等の記録と双方の確認

(5) 苦情解決の記録、報告

解決責任者は、苦情解決や改善の積み重ねがサービスの質の向上、適切な施設運営の確保につながることを十分認識し、これらを実効あるものとするために、記録の整理、報告、保存等に努めなければならない。

ア 受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について苦情解決結果報告書（様式3）に記録し、これを保存しなければならない。

イ 解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受けなければならない。

ウ 解決責任者は、話し合いにより改善の方向付けがなされた苦情等について、苦情申出人及び第三者委員に対し、随時その進捗状況を報告する等、出来るだけ速やかに改善が図られるよう継続した対応に努めなければならない。

(6) 情報公開の推進

解決責任者は、施設のサービス水準や信頼性の向上、利用者の選択肢

の拡大に資するため、個人情報に関するものを除き「事業報告」や「広報誌」等により苦情解決実績を公開するものとする。

(本法人における苦情解決の体制)

第7条 本法人における苦情解決の体制は次のとおりとする。

(1) 苦情解決統括責任者、法人苦情解決責任者及び法人苦情受付担当者の設置

理事長は、苦情解決統括責任者となり、施設において解決できない利用者からの苦情や本法人への直接の苦情に対し、迅速かつ適切な対応に努めなければならない。また、常務理事は、法人苦情解決責任者として、苦情解決統括責任者を補佐するものとし、事務局施設部長は、法人苦情受付担当者として、苦情受付等本法人における苦情解決にかかる事務を処理するものとする。

(2) 法人苦情解決委員会の組織及び役割

苦情申出人からの苦情等について、迅速かつ適切に対応するため、法人事務局に「法人苦情解決委員会」を設け、当該委員会における協議を踏まえ改善策を決定するものとする。

なお、委員会の構成は、苦情解決統括責任者を委員長とし、苦情等の内容により適宜関係施設長、事務局所管部長等を参加させるものとする。

(法人第三者委員会の設置)

第8条 苦情解決統括責任者は、学識経験者等法人関係者以外の者からなる法人第三者委員会を設置し、法人において対応すべき苦情処理の社会性、客観性の確保、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応の推進に

努めなければならない。

2 法人第三者委員の員数及び委員の委嘱

法人第三者委員の員数は原則として3名とし、理事長が委嘱する。

3 法人第三者委員の任期

法人第三者委員の任期は1年とする。ただし、再任を妨げない。

4 法人第三者委員の職務等

法人第三者委員の職務等については、第5条第4項から第6項の規定を準用する。

(法人における苦情解決の手順)

第9条 法人における苦情解決の手順は、第6条に規定する施設における手順に準拠して行うものとする。

(法人苦情解決委員会、運営適正化委員会への申し立て)

第10条 苦情申出人及び第三者委員は、施設において苦情解決が出来ない場合は、第7条に規定する「法人苦情解決委員会」に申し立てを行うことができる。

さらに、法人においても解決を見ない場合は、東京都社会福祉協議会に設置された「運営適正化委員会」に申し立てを行うことができる。

(書類の整備)

第11条 苦情解決に使用する書式は下記のとおりとし、苦情解決委員会会議録等必要に応じ参考資料を添付するものとする。

(1) 苦情申出書・・・・・・・・・・「書式1」

(2) 苦情受付報告書・・・・・・・・「書式 2」

(3) 苦情解決結果報告書・・・・・・・・「書式 3」

(委 任)

第 12 条 この規程の施行について必要な事項は、理事長が定める。

付 則

この規程は平成 13 年 4 月 1 日から施行する。

(様式1)

苦情申出書

施設名	
申出人	
施設との関係	利用者・利用者家族()・その他()
苦情等の内容	
希望改善内容	

(様式2)

苦情受付報告書

(施設名:)

受付者	(職名:)		受付日	年	月	日
申出人		施設との関係	利用者・家族()・()			
苦情等の内容						
申出人希望改善策						
第三者委員の関わり	内容報告	要・否	改善策の助言	要・否	話し合いへの立会	要・否
特記事項						

(様式3)

苦情解決結果報告書

(施設名:)

受付者	(職名:)	受付日	年 月 日
申出人	施設との関係	利用者・家族()・()	
苦情等の内容			
申出人希望改善策			
苦情解決委員会議決方策	(議決年月日 : 年 月 日)		
話し合いの結果			
決定改善方策			

社会福祉法人恩賜財団東京都同胞援護会

苦情解決実施要綱

(目 的)

第1条 この要綱は、施設において提供する福祉サービスについての利用者等からの苦情や相談に対し迅速かつ適切な対応に努め、利用者が安心してサービスを利用できることを目的として、社会福祉法人恩賜財団東京都同胞援護会苦情解決規程（以下「規程」という。）第12条の規定に基づき、その具体的な実施方法等について定める。

(定 義)

第2条 この要綱における用語の意義は、規程に準ずるものとする。

(苦情解決窓口の設置)

第3条 解決責任者は、利用者等からの苦情または要望等に対し、随時の受付が可能となるよう苦情解決窓口を設置しなければならない。

(苦情解決の方法)

第4条 苦情解決の手順は、規程第6条に定めるとおりとし、その詳細については下記のとおりとする。

(1) 苦情申出の方法

苦情等の申し出は、規程第11条に定める「苦情申出書」（様式1）によるほか、面接、電話、手紙等苦情申出者の意向に即した多様な方法が採れるよう努めるものとする。

(2) 苦情受付の報告・確認

解決責任者は、規程第6条第1項第3号の規定による第三者委員への報告のほか、法人事務局へも同様の報告を行い、適宜助言等を求めるとともに、解決に至るまで継続した連絡を行うものとする。

(3) 苦情解決に向けての話し合い

規程第6条第1項第4号に定める苦情申出人との話し合いに際しては、第三者委員及び法人事務局からの助言等も踏まえ、誠意をもった対応に努めるものとする。

付 則

この要綱は平成13年4月1日から施行する。

社会福祉法人恩賜財団東京都同胞援護会

苦情解決第三者委員会規約

(目 的)

第1条 この規約は、社会福祉福祉法人恩賜財団東京都同胞援護会（以下「本法人」という。）及び本法人が経営する社会福祉施設（昭島病院を除く。以下「施設」という。）における福祉サービスの向上を図るための社会福祉法人恩賜財団東京都同胞援護会苦情解決実施要綱（以下「要綱」という。）に規定する第三者委員会の活動内容について定める。

(第三者委員の委嘱)

第2条 本法人における第三者委員は、理事長が委嘱し、施設における第三者委員は、施設長が委嘱する。

(第三者委員の任期)

第3条 第三者委員の任期は1年とする。ただし、再任を妨げない。

(第三者委員の職務)

第4条 第三者委員の職務は、次のとおりとする。

- (1) 定期的な苦情・相談窓口の開設
- (2) 利用者等からの苦情、相談の受付及び受け付けた苦情等の本法人又は施設への報告、実情確認並びに改善依頼
- (3) 本法人及び施設の苦情解決責任者から報告を受けた苦情等の実情確認並びに改善状況の確認

- (4) 苦情解決へ向けての苦情申出人又は本法人及び施設への助言
- (5) 本法人及び施設と苦情申出人との話し合いの場への立会並びに必要な助言
- (6) 本法人又は施設において解決出来ない苦情についての東京都社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会への申し立て
- (7) その他、施設におけるサービスの質の向上、利用者の権利擁護を図る上で必要な意見及び助言

(対象とする苦情等の範囲)

第5条 対象とする苦情等の範囲は、本法人及び施設における福祉サービスの内容に関する事項とする。

ただし、裁判所において係争中のもの、又は判決の下ったものあるいは既に同様の申し出がなされ、解決を見たものは除く。

(守秘義務)

第6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。委員を辞任した後も同様とする。

(第三者委員会活動への協力)

第7条 第三者委員会は、本法人及び施設から影響を受けることなく活動できる。また、本法人及び施設の役職員は、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。

付 則

この規約は平成 13 年 4 月 1 日から施行する。

平成 12 年 10 月 1 日

理事長決定

事故調査委員会設置要綱

1 設置目的

社会福祉法人恩賜財団東京都同胞援護会が設置運営する施設において、重大なる事故等が発生した場合において、公正かつ中立な立場で迅速に対応する事により、本法人の社会福祉事業に対する利用者及び関係機関の信頼を確保し、利用者本位のサービスの充実及び向上に資するため、理事長の付属機関として事故調査委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

2 委員会の設置

(1) 委員会は、事故の発生について理事長が重大な事故と判断したものについて、その都度設置する。

(2) 委員会の委員は理事、評議員、施設長代表のうちから理事長が委嘱する。

(3) 委員会には、委員長を置き理事長が指名する。

(4) 委員は、3～4名とする。

3 検討事項

(1) 事故原因の究明

ア 処遇方法に問題はなかったか。

イ 介護機器、遊具等不良個所はなかったか。

ウ 利用者自身に最近変化の様子はなかったか。変化があった場合、対応を検討したか。

エ 職員業務姿勢に誤りはなかったか。

オ その他事故原因の要因はなかったか。

(2) 事故時の緊急の対応

ア 緊急時の対応がマニュアルに沿って行われたか。

イ 初期の対応に問題はなかったか。

(3) 利用者の家族への対応

ア 利用者及び家族への対応は適切だったかどうか。

(4) 関係機関への連絡等について

ア 関係機関への連絡報告は迅速かつ適切に行われたか。

4 事故調査委員会は事故調査後速やかに、事故報告書を理事長に提出する。

5 事故調査委員会に係る事務を処理するため、事務局を置く。

6 この要綱に定めるもののほか必要な事項は、理事長が別に定める。