

社会福祉法人ひらイルミナル

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ひらイルミナル（以下「本法人」という。）定款第一条に明記される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条に基づき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 この規程により本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対する苦情とする。ただし、当該苦情に関する事実のあった日から3年以上を経過している事業は、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

(苦情解決対応責任者)

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、本法人に苦情解決対応責任者を置く。

2 苦情解決対応責任者は、事務局長があたるものとし、理事長が任命する。

3 苦情解決対応責任者は、苦情解決の仕組みなどについて利用者に周知するとともに、苦情を速やかに解決するよう努めるものとする。

(苦情解決対応責任者の職務)

第5条 苦情解決対応責任者の職務は、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) 苦情解決の推進、体制の整備

(第三者委員)

第6条 苦情解決における客観性と社会性を確保し、苦情申出人の立場や特性に配慮した適切な対応を行うため、第三者委員（以下、「委員」という）を複数名選任し、理事長が委嘱する。

(第三者委員の任期)

第7条 委員の任期は4年とし、再任は妨げないものとする。

2 委員に欠員が生じた場合の後任者の任期は、前任者の残任期間とする。

(第三者委員の職務)

第8条 委員の職務は、次のとおりとする。

- (1) 利用者からの苦情、相談等の直接受付
- (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) 苦情解決対応責任者および苦情解決責任者から報告を受けた苦情に係る事案の改善
状況等の報告徴取
- (4) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- (5) 苦情解決に向けての苦情申出人または本法人及び施設への助言
- (6) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い及び助言
- (7) 本法人または施設において解決でき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
- (8) 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

(守秘義務)

第9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。

(第三者委員活動への協力)

第10条 第三者委員は、本法人及び施設から影響を受けることなく活動することができる。

2 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。

(第三者委員の報酬)

第11条 委員の報酬は、中立性の確保のため無報酬とする。ただし、委員の中立性が確保できる場合であって、理事長が特に認める場合は、社会通念上妥当な金額の報酬を委員に対して支弁することができる。

第3章 苦情解決の業務

(制度の周知)

第12条 苦情解決対応責任者は、重要事項説明書及び法人事業所内での掲示等により、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。

(苦情の報告・確認)

第13条 苦情解決対応責任者は、各事業所の苦情解決責任者より被虐待の内容の報告を受ける。

(苦情解決に向けた話し合い)

第14条 苦情解決対応責任者は、苦情申出の内容を解決するため、苦情解決委員会からの報告をもとに苦情解決対応委員会開催する。

- 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 苦情解決対応責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。
- 4 第三者委員は、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「苦情解決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第三者委員に確認する。

(苦情解決に向けた記録・結果報告)

第15条 苦情解決対応責任者は、苦情通報受付から解決、改善までの経緯と結果について書面により記録する。

(解決結果の公表)

第16条 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、事業報告書に掲示する。

(苦情解決対応委員会の設置)

第17条 苦情解決対応責任者は、事業所内における苦情解決を図るため、苦情解決対応委員会を設置しなければならない。

- 2 苦情解決対応委員会は、定期的又は苦情発生都度開催しなければならない。
- 3 苦情解決対応委員会は、虐待防止対応委員会と一体的に行い、虐待防止対応委員が委員を兼ねることとする。

(苦情解決対応委員会の役割)

第18条 苦情解決対応委員会の役割は、次のとおりとする。

- (1) 苦情解決のチェックとモニタリング
- (2) 苦情発生後の検証と再発防止策の検討

(その他)

第19条 この規程に定めるもののほか必要な事項は、理事長が別に定める。

附 則

この規程は、令和 5 年 10 月 1 日から施行する。