

苦情解決委員会設置要綱

社会福祉法人 東京家庭学校

社会福祉法人 東京家庭学校
苦情解決委員会設置要綱

(苦情解決委員会の目的)

第 1 条 社会福祉法人東京家庭学校苦情解決委員会(以下、苦情解決委員会という)は、児童養護施設東京家庭学校、保育所上水保育園、心身障害者緊急一時保護事業光ホーム及び杉並区指定管理保育所 杉並区立高井戸保育園の利用者の苦情に適切且つ早急に対応することで利用者の満足感を高め、利用者の人権を擁護し、児童処遇、障害児者処遇の適正化を図ることを目的とする。また、苦情を密室的処理に終わらせず、公開性、客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、施設の社会的信頼性を保持するように努める。

(苦情解決委員会の構成)

第 2 条 苦情解決委員会は、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員を以て構成する。

(苦情解決委員会の開催)

第 3 条 苦情解決委員会は、苦情解決責任者、第三者委員双方のどちらかが必要と認められた場合に開催する。

(苦情解決責任者)

第 4 条 苦情解決の責任主体を明確にするため、常務理事を苦情解決責任者とする。

(苦情受付担当者)

第 5 条 苦情受付担当者は、各事業所ごとに若干名を任命する。

(苦情受付担当者の役割)

第 6 条 苦情受付担当者は、次の各号の職務を行う。

- (1) 苦情の受付
- (2) 苦情内容、利用者の希望等の確認と記録
- (3) 受け付けた苦情の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

(「苦情」の範囲)

第 7 条 苦情解決委員会が対象とする苦情の範囲は、各事業所利用者の利用する内容及びこれに係わる一切の状況に関するものとする。

(苦情申出人の範囲)

第 8 条 苦情申出人の範囲は、利用者本人、その家族、利用者の直接処遇に当たる職員、利用者の通学する学校の教員、地域の民生委員、児童委員等とする。
2 児童養護施設東京家庭学校においては、退所後の児童についても、申出の内容によって、これをその範囲に含めることができる。

(第三者委員の設置)

第 9 条 苦情解決委員会には、苦情の解決に公開性、客観性を確保し、利用者の特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を置く。

(第三者委員の要件)

第 10 条 第三者委員は、社会的に信頼性を有する者であって苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること。

(第三者委員の人数)

第 11 条 第三者委員は若干名とし、人数は理事会が決定する。

(第三者委員の選任)

第 12 条 第三者委員は、評議員会への諮問を経て理事会が選考し理事長が委嘱する。

(第三者委員の職務)

第 13 条 第三者委員は、次の各号の職務を行う。

- (1) 苦情受付担当者から、受け付けた苦情内容を聴取すること。
- (2) 苦情内容の報告を受けた旨を苦情申立人へ通知すること。
- (3) 苦情申出人へ助言すること。
- (4) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いに立ち会い、必要に応じて助言すること。
- (5) 苦情解決責任者から苦情に係る事案の改善状況等を聴取すること。

(第三者委員の任期)

第 14 条 第三者委員の任期は 2 年とする。但し、再任を妨げない。

- 2 第三者委員に欠員が出たときは、第 12 条の手続により補欠委員を選任する。
- 3 補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(第三者委員への報酬)

第 15 条 第三者委員に対する報酬は、実費弁償のみとする。

(利用者への周知)

第 16 条 苦情解決責任者は、利用者に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先を含め、苦情解決委員会について周知を図る。

(苦情の受付)

第 17 条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。

- 2 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の各号を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。
 - (1) 苦情の内容
 - (2) 苦情申出人の意見、希望等
 - (3) 第三者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第三者委員の立ち会いの要否

(苦情受け付けの報告・確認)

第 18 条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を全て苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。

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思表示をした場合はこれを除く。

- 2 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、その助言も含め必要な対応を行う。
- 3 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(苦情解決に向けての話し合い)

- 第 19 条 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。
その際、苦情申出人または苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。
- 2 第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次の各号による。
- (1) 第三者委員による苦情内容の確認
 - (2) 第三者委員による解決案の調整、助言
 - (3) 話し合いの結果や改善事項等の書面による記録と確認

(苦情解決結果の公表)

- 第 20 条 解決結果については、個人情報に関するものを除き「事業報告書」に実績を掲載し、公表する。

付 則

本要綱は、平成 12 年 10 月 28 日に施行する。

平成 13 年 3 月 17 日一部改正

平成 16 年 4 月 1 日一部改正

理事会における決定事項

- ・ 苦情解決委員会設置期日 (平成 12 年 10 月 28 日)
- ・ 苦情受付担当者 (小野 寿美)(宮地 明美)
- ・ 第三者委員 (國本 明) (高野 征男) (柳垣 繁)
(大嶋 恭二) (小林 喜人)
- ・ 周知方法 お知らせ、要綱等の常設公開、ホームページにて公開

苦情解決の仕組みについてのお知らせ

社会福祉法人東京家庭学校 上水保育園、西荻分園、杉並区立高井戸保育園（指定管理者）では、利用している園児の処遇への苦情、生活環境整備に対する希望、職員や施設への要望・不満などを聞き、より良い解決を図る仕組みを作りました。ご遠慮なくご利用下さい。

平成16年4月1日開設。

苦情解決の仕組み

苦情・要望など入所児童及び保護者の他、入所児童の代理人としてボランティア、実習生等も苦情・要望を申立てることが出来ます。電話、手紙等による申し出でも受け付けます。

- 1 口頭又は意見箱、手紙等により苦情を園長が受付致します。
- 2 高井戸保育園内で苦情に対する回答を提示します。
- 3 苦情が解決できない場合は、苦情受付担当者〔高井戸保育園職員〕が担当窓口としてかわります。
- 4 苦情受付担当者は第三者委員〔学識経験者、弁護士、民生委員など〕へ内容を報告し第三者委員はそれを受け、確認します。
- 5 内容の確認が事実な場合、第三者委員は苦情解決委員会を招集し、苦情申立人と苦情解決責任者、第三者委員、施設職員とで解決の方策を話し合います。
- 6 苦情の内容が解決された場合、苦情申立人に対して報告書を3部作成し、施設、第三者委員、苦情申立人の各々に報告を行うこととする。

苦情受付担当者 上水保育園（高橋 夢子）（堺 真由美）

西荻 分園（青柳 里子）（関谷 瞳）

杉並区立高井戸保育園（小野 寿美）（宮地 明美）

第三者委員	（國本 明）弁護士	TEL 03-3315-8642
	（高野 征男）高井戸地区民生委員	TEL 03-3333-2962
	（柳垣 繁）高井戸こどもクリニック院長	TEL 03-3331-6644
	（大嶋 恭二）東洋英和女学院助教授	TEL 0424-63-8517
	（小林 喜人）元品川区大井第一小学校校長	TEL 03-3334-7668