

本法人では、社会福祉法人としての責任を全うするため、「苦情解決に関する規程」を定めました。以下に掲載する規定に従って、解決へ到るよう努めてまいりますので、ご理解の程、宜しくお願ひします。

なお、苦情解決責任者は本法人理事長 水野雄二、第三者委員は本法人監事 山根泉、本法人研修委員 岩崎久志、苦情受付担当者は本法人事務局長 正岡茂明です。

これまでにこの規程により解決された事例は、条文・書式の後に掲載しております。
ご質問・ご意見などは事務局長 正岡茂明までお寄せください。

社会福祉法人神戸いのちの電話

苦情解決に関する規程

(目的)

第1条 社会福祉法人神戸いのちの電話(以下本法人と称す)が行う福祉サービスの利用者等(以下利用者と呼ぶ)からの苦情を解決するための仕組みを定めることにより、利用者からの苦情に対し、円滑・円満な解決を促進し、利用者が本法人の提供する福祉サービスへの信頼感や満足感を得ることを目的とする。

第2条 この規程により本法人が対応する苦情は、本法人が実施する事業に関するものとする。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。

(実施体制)

第3条 苦情解決のための実施体制を次のとおりとする。

(1) 苦情解決責任者

利用者からの苦情を解決する責任者は、理事長とする。

(2) 苦情解決責任者の職務

- ① 苦情申出内容の原因及び解決方策の検討
- ② 苦情解決のための苦情を申し出た利用者（以下苦情申出人と呼ぶ）との話し合い
- ③ 第3条（6）に定める第三者委員への苦情解決結果の報告
- ④ 苦情原因の改善状況について、苦情申出人及び第三者委員への報告

(3) 苦情受付担当者

利用者からの苦情の申し出を受け付ける苦情受付担当者は、事務局長とする。

(4) 苦情受付担当者の職務

- ① 利用者からの苦情の受付
- ② 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- ③ 苦情内容及びその改善状況等についての記録、苦情解決責任者及び第三者委員への報告

(5) 第三者委員

- ① 本法人の苦情解決に社会性や客観性を確保するため、第三者委員を置く。
- ② 第三者委員の人数は、2名以上とする。
- ③ 第三者委員は、理事会が選考し、本法人理事長が委嘱する。

(6) 第三者委員の職務

- ① 苦情受付担当者が受け付けた苦情内容の報告聴取
- ② 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- ④ 利用者からの苦情の直接受付
- ⑤ 苦情申出人への助言
- ⑥ 本法人への助言
- ⑦ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言
- ⑦ 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
- ⑧ 日常的な状況把握と意見聴取

(7) 第三者委員の任期と報酬

- ① 第三者委員の任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。
- ② 第三者委員に欠員が生じた場合の補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。
- ③ 第三者委員の報酬は、中立性の確保のため、実費弁償を除き、無報酬とする。

(手 順)

第4条 苦情解決の手順は、次のとおりとする。

(1) 利用者への周知

苦情解決責任者は、利用者に対し、苦情解決の仕組み等について、ホームページ、パンフレット等により周知を図る。

(2) 苦情の受付

苦情受付担当者は、利用者からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができるものとする。この場合における苦情の受付手順等については第4条の(3)の規定を準用する。

(3) 「苦情受付書」の作成

苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、以下の事項を「苦情受付書」(様式第1号)により記録し、その内容について苦情申出人に確認しなければならない。

- ① 苦情の内容
- ② 苦情申出人の希望等
- ③ 第三者委員への報告要否
- ④ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いの場での第三者委員の助言、立ち会いの要否

(4) 苦情受付の報告・確認

- ① 苦情受付担当者は、受け付けた苦情は全て苦情解決責任者及び第三者委員に「苦情受付書」(様式第1号)により報告しなければならない。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した場合は、第三者委員への報告を行わない。
- ② 投書など匿名の苦情についても、必要な対応を行うものとする。
- 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「苦情受付報告書」(様式第2号)により報告を受けた旨を通知しなければならない。

(5) 苦情解決に向けて話し合い

①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なければならない。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、第4条(4)①のただし書きの場合を除き、必要に応じて第三者委員の助言及び立ち会い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、次の手順により行うものとする。

(ア) 第三者委員による苦情内容の確認

(イ) 第三者委員による解決案の調整、助言

(6) 話し合いの結果や改善事項等については、「苦情受付書」(様式第1号)により記録し、確認するものとする。

(7) 解決に向けての話し合いが不調になった場合は、苦情解決責任者は苦情申出人に対し、「兵庫県福祉サービス運営適正化委員会」を紹介することができる。

(記録・報告)

第5条 苦情解決の記録と報告は次のとおり行うものとする。

(1) 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について「苦情受付書」(様式第1号)により記録する。

(2) 苦情解決責任者は、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、必要な助言を受ける。

(3) 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項の処理結果等について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後に「苦情解決結果報告書」(様式第3号)により報告するものとする。

(結果の公表)

第6条 苦情解決の状況については、個人情報に関するものを除き、事業報告書等に記載し公表する。

(改 廃)

第7条 この規程は、理事会の審議を経て、理事長が改廃する。

(附則)

この規程は、2014年 4月 1日から施行する。

理事長	事務局長

苦 情 受 付 書

(様式1)

NO. _____

①苦情申出人の名前		連絡先			
②受付年月日・時間		申出方法		担当	
③苦情の内容					
④申出人の希望					
⑤第三者委員への報告	要	否			
⑥苦情解決責任者との話し合い	第三者委員の立ち会い	要	否	第三者委員の助言	要
⑦苦情解決責任者との話し合いの内容・結果	日時			場所	
	日時			場所	
⑧改善事項・解決策 (提案されている)					
⑨備考					

理事長	事務局長

苦情受付報告書

(様式2)

NO. _____

①苦情申出人の名前		連絡先	
②受付年月日・時間		申出方法	
③苦情の内容			
④申出人の希望			
⑤第三者委員への報告	要 否		
⑥苦情解決責任者との話し合い	第三者委員の立ち会い	要 否	第三者委員の助言 要 否

理事長	事務局長

苦情解決結果報告書

(様式3)

NO. _____

①苦情申出人の名前		連絡先	
②受付年月日・時間		申出方法	
③苦情の内容			
④申出人の希望			
⑤第三者委員への報告	要 否		
⑥苦情解決責任者との話し合い	第三者委員の立ち会い	要 否	第三者委員の助言 要 否
⑦苦情解決責任者との話し合いの内容・結果	日時		場所
	日時		場所
⑧改善事項・解決策(双方で了解された)	日時		場所
⑨備考			

〔事例 1〕

①苦情申出人：神戸市長田区の男性

②受付年月日・時間：H28年6月7日（火）13:00頃（事務局への電話）

③苦情の内容：◎何度電話してもつながらない（話し中状態ばかり）。◎自殺を考えている人が電話をして相談しようとしても、つながらなければ、自殺をしてしまう。◎自殺予防の電話相談を表明しながら、このような状態であれば、無意味である。

④申出人の希望：◎回線が少ないようなのでこのような状態になっていると思う。回線を増やすように。

⑤第三者委員への報告、⑥苦情解決責任者との話し合い：すべて否

⑦苦情解決責任者との話し合いの内容・結果：【日時】H28年6月15日（水）14:00～14:40、申出人宅。【内容・結果】申出人の苦情・提案を確認し、本法人の状況（相談員の減少、財政難）を説明する。これまでも様々な形で、相談員を増やす方法を検討・実施してきたことも説明する。例えば、本年は養成講座を土曜日に実施し、多くの人に受講してもらうことを考えていること。これに対し、申出人より、相談員へわずかでも報酬（就労支援B型のような）を渡して相談員を増やす方法も提案されたが、「いのちの電話」の基本理念からその方法は採用できない旨の回答をする。まだまだ満足できる状態ではないが、本法人の活動を続けていくことの意義も伝える。

⑧改善事項・解決策（双方で了解された）：【日時】H28年6月15日（水）14:00～14:40、申出人宅。【改善事項・解決策】申出人の本法人への苦情を真摯に受け止めるとともに、本法人の活動の意義を理解してもらい、本法人が今後不断の努力を行い、少しでも話し中状態を少なくしていくことで、申出人の了承を得ることができた。ただ申出人は、本法人の活動を今後も円滑に続けていくためには、就労支援B型のような形での報酬と交通費の支給などを行っていくべきとの意見を強調されたこと、本法人の活動への危惧を述べられたことを付記する。