

# 社会福祉法人長岡福寿会苦情対応規程

## 第1章 総 則

### ( 目的 )

第1条 この規程は、社会福祉法人長岡福寿会定款第1条及び第36条に基づき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条をふまえて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関する苦情とする。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、本規程が取り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事のある個人(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人代理人を含むものとする。

## 第2章 苦情解決体制

### ( 苦情解決責任者 )

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、法人に苦情解決責任者を設置する。

2 苦情解決責任者は、施設長があたるものとする。

### ( 苦情解決責任者の職務 )

第5条 苦情解決責任者の職務は、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) 苦情解決のための苦情申出人との話し合い
- (3) 第9条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の苦情申出人及び第三者委員への報告

### ( 苦情窓口担当者及び統括苦情窓口責任者 )

第6条 法人事業の利用者が苦情の申し出をしやすくするため、各事業所に苦情窓口担当者及び統括苦情窓口責任者を設置する。

- 2 法人職員は、苦情窓口担当者の不在時等に第2条に定める苦情の申し出があった場合には、苦情窓口担当者に代わって申し出を受け付けることができる。
- 3 前項により苦情の申し出を受けた職員は、遅滞なく苦情窓口担当者にその内容を連絡しなければならない。

( 苦情窓口担当者の職務 )

第7条 苦情窓口担当者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 利用者等からの苦情受付
- (2) 苦情内容、利用者等の意向の確認と記録
- (3) 苦情内容について統括苦情窓口責任者への報告

( 統括苦情窓口責任者の職務 )

第8条 統括苦情窓口責任者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 各事業所の苦情窓口担当者から報告を受けた苦情内容の確認及び改善状況を検討する。
- (2) 苦情改善状況を苦情解決責任者へ報告する。

( 第三者委員 )

第9条 苦情解決における客観性と社会性を確保するとともに、苦情申出人に対する適切な支援を行う為、法人に第三者の立場に立つ第三者委員を設置する。

2 第三者委員は理事会が選任し、次に掲げるうちから2名を選任し、法人理事長が委嘱する。

- (1) 法人評議員(理事は除く)
- (2) 法人監事
- (3) 学識経験者
- (4) 弁護士
- (5) 社会福祉士、精神保健福祉士
- (6) 民生委員・児童委員
- (7) 保護司

( 第三者委員の任期 )

第10条 第三者委員の任期は2年とする。ただし、再任は妨げない。欠員が生じた場合の補充委員の任期は前任者の残任期間とする。

( 第三者委員の職務 )

第11条 第三者委員は、担当する案件について独任により業務を行う。ただし、必要に応じて他の第三者委員と協議を行うことができる。

2 第三者委員の職務は次のとおりとする。

- (1) 苦情解決責任者からの苦情内容の報告の聴取
- (2) 苦情解決責任者からの苦情にかかる事案の改善状況等の報告の聴取
- (3) 苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いへの立会いと助言(必要時)
- (4) 法人への助言
- (5) 利用者等からの苦情の直接受付

( 第三者委員の報酬 )

第 12 条 第三者委員の報酬は、役員等の報酬等並びに費用に関する規程により支給することができる。

### 第 3 章 苦情解決の業務

( 制度の周知 )

第 13 条 苦情解決責任者は、重要事項説明書及び法人事業に関するパンフレット並びにホームページへの掲載等により、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。

2 法人職員は、法人事業の提供に際し利用者等に対して本制度の趣旨と内容を明確に説明しなければならない。

( 苦情の受付 )

第 14 条 苦情申出は、別に定める「苦情受付書」によるほか、様式によらない文書、口頭による申出によっても受け付けることができる。

2 苦情窓口担当者は、利用者からの苦情受付に際して、次の事項を別に定める「苦情受付書」(簿)に記録し、その内容を苦情申出人に確認する。

( 1 ) 苦情内容

( 2 ) 苦情申出人の要望等

( 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助言と立会の要否

3 (3)及び(4)が不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

( 苦情の報告・確認 )

第 15 条 統括苦情窓口責任者は、確認した記録により受け付けた苦情を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希望しない場合はこの限りでない。

2 投書等匿名による苦情があった場合にも、第三者委員に報告し必要な対応を行う。

3 苦情申出の報告を受けた第三者委員は、苦情内容を確認し必要時は、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

( 苦情解決に向けた話し合い )

第 16 条 苦情解決責任者は、苦情申し出の内容を解決するため、苦情申出人との話し合いを実施する。ただし、苦情申出人が同意する場合には、解決策の提示を持って話し合いに代えることができる。

2 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に助言を求めることができる。

3 第三者委員は、話し合いへの立会にあたっては、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。

( 苦情解決に向けた記録・結果報告 )

第 17 条 統括苦情窓口責任者は、苦情受付から解決、改善までの経緯と結果について書面による記録する。

2 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について必要に応じて、苦情申出人および第三者委員に対して報告する。

3 苦情解決責任者は、苦情申出人が満足する解決が図られなかった場合には、長岡市介護保険課苦情相談窓口及び新潟県福祉サービス運営適正化委員会及び新潟県国民健康保険団体連合会の窓口を紹介するものとする。

4 苦情内容の記録は永年保存とする。

( 解決結果の公表 )

第 18 条 苦情解決責任者は、定期的に苦情解決結果及び苦情原因の改善状況を第三者委員に報告する。

2 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、インターネットを活用した方法のほか、事業報告書や広報誌等の実績を掲載し、公表する。

( その他 )

第 19 条 法人個人情報管理規程第 15 条に定める苦情相談・照会等の異議申出における対応は、本規程によるものとする。

2 法人各事業内の苦情処理体制は、別に定める。( 社会福祉法人長岡福寿会苦情処理体制 )

附 則

この規程は、平成 19 年 12 月 1 日から施行する。

なお、本規程第 10 条の任期は、運営上法人役員とするため、初回は平成 19 年 12 月 1 日から平成 21 年 6 月 26 日までの法人役員の残任期間とし、以後は任期 2 年を任期とする

この規程は、平成 25 年 11 月 1 日から施行する。

この規程は、平成 29 年 4 月 1 日から施行する。