

社会福祉法人長岡福寿会 苦情対応に関する実施要綱

1 目的

この苦情対応に関する実施要綱は、社会福祉法第82条を踏まえて、社会福祉法人長岡福寿会が実施する事業（以下「法人事業」という。）に関する苦情への適切な対応を行うことで、利用者の満足感を高めることともに、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、提供者の信頼及び法人事業の適正性の確保を図るなど、苦情解決に関する必要な事項を定めることを目的とする。

2 実施体制

1) 苦情解決責任者

苦情への対応について、責任体制を明確にするため、まちだ園園長を苦情解決責任者とする。
なお、苦情解決責任者は、苦情への対応結果についての責任を負う。

2) 苦情受付担当者

法人事業に関わる苦情に迅速に対応するため、苦情解決責任者は職員の中から苦情受付担当者を指名し、次の業務を行わせるものとする。

ア 利用者からの苦情受付

イ 苦情内容、利用者の意向などの確認と記録

ウ 受付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

3) 第三者委員

苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置するものとする。

ア 定数、選任

第三者委員は、2名以上とし、公平性、中立性を確保できるものの中から、理事会の承認を受けて、委嘱するものとする。

イ 任期

第三者委員の任期は、2年とし、欠員により補充された委員の任期は、前任者の残任期間とする。

ただし、再任を妨げないものとする。

ウ 職務

第三者委員は次の職務を行うものとする。

(ア) 苦情受付担当者から受け付けた苦情内容の報告聴取

(イ) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知

(ウ) 利用者からの苦情の直接受付

(エ) 苦情申出人への助言

(オ) 事業所への助言

(カ) 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

(キ) 苦情解決責任者からの苦情に係わる事案の改善状況等の報告聴取

(ク) 日常的な状況把握と意見傾聴

3 対象範囲

1) 事業の範囲

対象とする事業の範囲は、社会福祉法第2条の規定により、社会福祉法人長岡福寿会が運営する次の事業とする。

ア 社会福祉法人長岡福寿会、定款第1条に規定する社会福祉事業

イ 社会福祉法人長岡福寿会、定款第36条に規定する公益を目的とする事業

2) 苦情の範囲

ア 法人事業に係る処遇の内容に関する苦情

イ 法人事業の利用契約の締結、履行または解除に関する苦情

3) 申出人の範囲

苦情の申出人は、法人事業の利用者、その家族、代理人、民生委員、法人事業所の職員等、当該法人事業の提供に関する状況を具体的かつ的確に把握している者とする。

4 実施方法

1) 苦情の受付

ア 苦情受付担当者は、面接、文書、電話等により利用者からの苦情を随時受け付けるものとする。

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。

イ 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認するものとする。

(ア) 苦情の内容

(イ) 苦情申出人の希望等

(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、立ち合いの要否

ウ イの(イ)及び(エ)が不要の場合は、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ものとする。

2) 苦情の報告、確認

ア 苦情受付担当者は、受付けた苦情は原則としてすべて苦情解決責任者及び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思表示をした場合を除くものとする。

イ 投書などの匿名の苦情についても、第三者委員に報告し、必要な対応を行うものとする。

ウ 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。

3) 苦情解決に向けての話し合い

ア 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ものとする。

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立ち合いによる助言を求めることができるものとする。

イ 第三者委員の立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

(ウ) 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

4) 苦情解決の記録、報告

苦情解決や改善を重ね、これらを実効あるものとするため、次のような記録と報告を積み重ねるものとする。

ア 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書面に記録する。

イ 苦情解決責任者は、一定期間ごと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。

ウ 苦情解決責任者は、苦情申出人が求めた際は、改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対し、一定期間経過後に報告する。

5) 苦情解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や法人事業によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関する者を除き、申出のあった苦情の件数、内容、処理結果について事業報告書や広報誌等に掲載し、公表するものとする。

6) 利用者等への周知

苦情解決責任者は、法人事業所内へ掲示、重要事項説明書等により、利用者に対して苦情受付担当者の氏名や連絡先及び苦情解決の仕組みについて周知するものとする。

5 秘密保持義務

1) 第三者委員、苦情解決責任者及び苦情受付担当者、並びにこれらの職にあった者には、社会福祉法人長岡福寿会個人情報管理規程（職員等の守秘義務）を適用し、職務上、知り得た秘密を漏らしてはならないものとする。

2) 対応上、関係機関等への情報提供が必要な場合は、あらかじめ本人の了承を得るものとする。

6 報酬

第三者委員への報酬は、役員報酬規程を適用する。

附 則

この実施要項は、令和4年10月1日から施行する。