

苦情解決規程

第 1 条(目 的)

この規程は、社会福祉法第82条の規定に基づき、社会福祉法人緑生福祉会(以下「法人」という。)が運営する施設が提供する福祉サービスに対する利用者等からの苦情、要望等について、適切な解決を図り、利用者等からの信頼と福祉サービスの質向上に資することを目的とする。

第 2 条(苦情解決責任者及び苦情受付担当者の設置)

福祉サービスに対する利用者等からの苦情、要望等の解決を適切に図るため、及びその責任・運用体制を明確にするために、苦情解決責任者及び苦情受付担当者を置く。

2. 苦情解決責任者は施設長(園長)とする。
3. 苦情受付担当者は、職員の中から施設長が任命する。

第 3 条(苦情受付担当者の職務)

苦情受付担当者の職務は次の各号のとおりとする。

- ① 利用者等(以下「苦情申出人」という。)からの苦情、要望等の受付
- ② 苦情、要望等の内容確認、苦情受付簿(様式3)への記入
- ③ 苦情解決責任者及び第三者委員への報告、ただし、受付の時点で苦情申出人が第三者委員への報告を希望した場合に限る。
- ④ 苦情、要望等の解決のための話し合いの場における議事録の作成

第 4 条(苦情解決責任者の職務)

苦情解決責任者の職務は次の各号のとおりとする。

- ① 苦情受付簿に基づき、苦情、要望等の申出内容の事実確認のため、当事者等からの必要な聞き取り調査等の実施
- ② 前号の調査結果等を踏まえた解決策の検討
- ③ 苦情、要望等の解決のための苦情申出人との話し合いの実施
- ④ 第三者委員を交えての話し合いの場設定の必要性判断、及び苦情申出人の意向確認
- ⑤ 第三者委員へ苦情、要望等の内容報告、及び話し合いへの立会、助言依頼

第 5 条(第三者委員の設置)

苦情解決に当たり、社会性や客観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ため、公平・中立な立場にある第三者委員を置く。

2. 第三者委員は、次に掲げる者のうちから理事会において2名を選任し、理事長が委嘱する。その際、就任承諾書(様式1)を受理し、委嘱状(様式2)を交付する。
 - ① 苦情、要望等を円滑・円満に解決を図ることのできる者であること。
 - ② 社会的な信頼性を有する者であること。
3. 第三者委員は次に掲げる業務を行う。
 - ① 苦情解決責任者から受けた苦情、要望等の内容の報告聴取
 - ② 苦情、要望等の内容について報告を受けた旨の苦情申出人への通知
 - ③ 利用者等からの苦情、要望等の直接受付

- ④ 苦情申出人に対する助言
- ⑤ 苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いにおける立会及び助言
- ⑥ 苦情解決責任者からの苦情、要望等に係る事案の改善状況等の報告聴取

第 6 条(第三者委員の任期)

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後任の委員の任期は前任者の残任期間とする。

第 7 条(第三者委員の報酬)

第三者委員は無報酬とする。ただし、交通費等の実費支給を妨げるものではない。

第 8 条(制度の周知)

苦情解決責任者は、利用者等に対して、施設の苦情受付担当者、苦情解決責任者ならびに第三者委員の氏名・連絡先や、苦情、要望等の受付から解決までの当該規程に基づく制度の仕組みを施設内に掲示するほか、広報(パンフレット、ホームページ等)にて周知しなければならない。

第 9 条(苦情、要望等の受付)

苦情受付担当者は、利用者等からの苦情、要望等を文書または口頭の別を問わず随時受け付ける。なお、第三者委員も利用者等から直接苦情、要望等を受け付けることができる。

2. 苦情受付担当者は、利用者等から苦情、要望等の申出があったときは、次に掲げる事項を聴取し、苦情受付簿に記録するとともに、その内容を苦情申出人に確認する。

- ① 苦情、要望等の内容
- ② 第三者委員に対する報告の要否、なおこの時点での確認が困難な場合には、第4条第4号の定めに従い、後日、苦情解決責任者が苦情申出人の意向を確認する。
- ③ 苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いにおける第三者委員の立会、助言の要否、なおこの時点での確認が困難な場合には、第4条第4号の定めに従い、後日、苦情解決責任者が苦情申出人の意向を確認する。

第 10 条(苦情、要望等の受付の報告・確認)

苦情受付担当者は、前条により受け付けた苦情、要望等の内容を苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、受付の時点で苦情申出人が第三者委員への報告を希望した場合に限る。

2. 苦情受付担当者は、匿名による苦情、要望等が寄せられた場合においても、苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。
3. 第三者委員は、苦情受付担当者もしくは苦情解決責任者から苦情、要望等の内容について報告を受けたときは、その内容を確認するとともに、苦情申出人に対し必要に応じその旨を苦情受付通知書(様式4)により通知する。
4. 第三者委員は、利用者等から直接苦情、要望等を受け付けたときは、その苦情、要望等の内容を苦情解決責任者に報告する。

第 11 条(苦情、要望等の解決に向けた話し合い)

苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いにより、苦情、要望等を解決するよう努めなければならない。

2. 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。
3. 第三者委員は、苦情申出人または苦情解決責任者から求めがあった場合には、その話し合いに立ち会う。この場合、第三者委員は、苦情、要望等の内容の確認、ならびに解決策の提案、助言等を行う。

第 12 条(記録・報告)

苦情受付担当者は、苦情受付簿に苦情、要望等の受付から解決、改善までの経過とその結果について記録する。

2. 苦情解決責任者は、必要な都度、事案の経過とその結果を取りまとめ、第三者委員に報告する。
3. 苦情解決責任者は、苦情、要望等の解決に当たり、苦情申出人に改善を約束した事項等があるときは、苦情申出人及び第三者委員に対し、苦情解決結果報告書(様式5)により報告する。

第 13 条(公表)

苦情解決責任者は、苦情申出人の個人情報に関するものを除き、申出のあった苦情、要望等の解決結果について施設内掲示板への掲示、ホームページへの掲載等により公表する。

第 14 条(苦情、要望解決委員会の開催)

理事長は、利用者等からの信頼と施設が提供する福祉サービスの質向上に資することを目的として、毎年1回、苦情、要望解決委員会を召集する。

2. 当該委員会への参加者は、理事長、統括園長、事務局長、苦情解決責任者ならびに第三者委員とする。
3. 事務局長は、前回の当該委員会開催以降における苦情、要望等の事案についてまとめて報告し、第三者委員は必要な助言・提言を行う。
4. 事務局長は議事録を作成するとともに、理事会・評議委員会において当該委員会の議事内容、活動内容等について報告する。

第 15 条(守秘義務)

苦情受付担当者、苦情解決責任者及び第三者委員、その他の苦情、要望等の解決の事務に携わる者は、苦情申出人の氏名、苦情、要望等の相談内容、その他の苦情、要望等の解決の事務に携わる過程で知り得た個人情報等を他に漏らしてはならない。

第 16 条(補則)

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。

付 則

1. この規程は、令和3年12月1日から施行する。