

# 社会福祉法人新潟太陽福祉会 苦情解決委員会規程

## 第1章 総 則

### (設 置)

第1条 この規程は、社会福祉法人新潟太陽福祉会（以下「本法人」という。）における苦情解決に関する委員会に関して、必要な事項を定めるものとする。

### (目 的)

第2条 本法人の提供する福祉サービスに対する利用者等の苦情へ、一定のルールに従った適切な解決を図り、利用者の満足感の向上や、個々の権利を擁護し、又社会性及び客観性を確保し、スムーズで公平な解決の促進を図ることにより、本法人の信頼や適正の確保を図る。

## 第2章 苦情解決体制

### (委員・責任者等)

第3条 苦情の円滑、円満な解決を図るため、次の委員及び責任者等を置く。

- (1) 苦情解決責任者 1人 統括管理者
- (2) 苦情受付担当者 4人 園長、各所長
- (3) 第三者委員 若干人

### (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、理事長は統括管理者を苦情解決責任者に任命する。

### (苦情受付担当者)

第5条 福祉サービスを利用する者の苦情申出を受けするため、理事長は苦情受付担当者を任命する。

### (第三者委員の設置)

第6条 苦情解決に社会性或客観性を確保し、利用者の立場や個性に配慮した適正な対応を

進めるため、若干人の第三者委員を設置することとし、理事会の承認を得て理事長が委嘱する。

(委員及び責任者等の任期)

第7条 委員及び責任者等の任期は2年とする。ただし、再任は妨げないものとする。

2 欠員が生じた場合の補欠員の任期は、前任者の残任期間とする。

### 第3章 職 務

(苦情解決責任者)

第7条の2 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

(苦情受付担当者)

第8条 苦情受付担当者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 利用者、家族からの苦情受付
- (2) 苦情内容、利用者等の意向等の確認と記録
- (3) 苦情内容及びその改善状況を苦情解決責任者及び第三者委員への報告
- (4) 苦情内容の確認及び改善において、関係職員の意見を収集したり、各会議において、事実の聴取、改善策の検討を行う。

(第三者委員)

第9条 第三者委員の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情受付担当者からの苦情内容の報告聴取
- (2) 前号についての苦情申出人への通知
- (3) 利用者等からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出人への助言
- (5) 本法人への助言
- (6) 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
- (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傾聴

(第三者委員への報酬等)

第10条 第三者委員への報酬等は、評議員の報酬及び費用弁償の例により支給する。

(利用者等への周知)

第11条 本法人経営の施設・事業所内掲示板への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名、連絡先や苦情解決制度、仕組みについて周知を図る。

(苦情の受付)

第12条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を書面あるいは面接により随時受け付ける。なお、第三者委員も直接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。

(1) 苦情の内容

(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、立会いの要否

3 前項の第3号及び第4号が否(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。

(苦情受付の報告・確認)

第13条 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の意見を表示した場合は除く。

2 投書等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。

3 第三者委員は、苦情受付担当者からの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14条 苦情解決責任者と苦情受付担当者は、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、次のとおりとする。

(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での記録と確認。なお、苦情解決責任者も第三者委員の立会いを要請することができる。

(苦情解決結果の記録・報告)

第15条 福祉サービスの質を高め、運営の適正化を確保するため、苦情解決の記録と報告を行う。

- (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、書面にて記録する。
- (2) 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。
- (3) 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善の約束をした事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過を報告する。
- (4) 困難なケースについては、「運営適正化委員会」に委ねる。

(解決結果の公表)

第16条 利用者等による福祉サービスの選択や本法人による福祉サービスの信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告」や「機関紙」等実績を掲載し公表する。

附 則

この規程は、平成16年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成29年6月16日から施行する。