

社会福祉法人新生福祉会 苦情対応規程

第1章 総 則

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人新生福祉会（以下「本法人」という。）定款第1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、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 この規程により本法人が解決を行う苦情は、当該苦情に関する事実のあった日から3年未満のものとする。

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、本法人に苦情解決責任者を置く。

2 苦情解決責任者は、施設長があたるものとし、理事長が任命する。

(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8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

(苦情受付担当者)

第6条 法人事業の利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、本法人の職員の中から苦情受付担当者若干名を置き、理事長が任命する。

2 法人職員は、苦情受付担当者の不在時等に第2条に定める苦情の申出があった場合には、苦情受付担当者に代わって申出を受付けることができる。

4 前項により苦情の申出を受けた職員は、遅滞なく苦情受付担当者にその内容を連絡しなければならない。

(苦情受付担当者の職務)

第7条 苦情受付担当者の職務は、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、利用者等の意向等の確認と記録
- (3) 苦情内容の苦情解決責任者及び第三者委員への報告
- (4) 苦情改善状況の苦情解決責任者への報告

(第三者委員)

第8条 苦情解決における客観性と社会性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を行うため、本法人に第三者の立場に立つ第三者委員を2名以上選任し、理事長が任命する。

(第三者委員の任期)

第9条 第三者委員の任期は2年とし、再任は妨げないものとする。

2 第三者委員に欠員が生じた場合の後任者の任期は、前任者の残任期間とする。

(第三者委員の職務)

第10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受付けた苦情内容の報告聴取
- (3) 利用者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の話し合いへの立会い及び助言
- (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徴取
- (8) 日常的な状況把握と意見聴取

(守秘義務)

第11条 第三者委員は、苦情申出人の了解なしに苦情等の内容を他に漏らしてはならない。委員を辞任した後も同様とする。

(第三者委員活動への協力)

第12条 第三者委員は、本法人及び施設から影響を受けることなく活動することができる。

2 本法人及び施設の役職員は、第三者委員から求めがあった場合、誠意をもってその調査等に協力しなければならない。

(第三者委員の報酬)

第13条 第三者委員の報酬は、中立性の確保のため無報酬とする。ただし、活動に要した旅費等は、別途定める本法人の規定等により実費弁償をすることができる。

第3章 苦情解決の業務

(制度の周知)

第14条 苦情解決責任者は、ホームページへの掲載等、本規程に基づく苦情対応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、利用者等に対して苦情対応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15条 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際して、次の事項を別に定める「苦情申出受付書」(様式1)に記録する。また、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。

なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出人の要望
- (3) 第三者委員への報告の要否

(苦情の報告・確認)

第16条 苦情受付担当者は、受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。

(苦情解決に向けた話し合い)

第17条 苦情解決責任者は、苦情申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、解決策の提示をもって話し合いに代えることができる。

3 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。

4 第三者委員は、話し合いへの立会いにあたっては、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18条 苦情受付担当者は、苦情受付から改善までの結果について書面により記録する。

2 苦情解決責任者は、苦情申出人および第三者委員に対して別に定める「改善結果(状況)報告書」(様式2)により報告する。

(解決結果の公表)

第19条 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対応の状況について、個人情報に関する事項を除き、事業報告や広報等に掲載し、公表する。

(その他)

第20条 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。

附 則

この規程は、平成30年4月1日から施行する。

苦情申出受付書

(苦情受付担当者記入)

受付日	平成 年 月 日 () 午前・午後 時 分	苦情の 発生時期	平成 年 月 日 () 午前・午後 時 分
記入者		苦情の 発生場所	
申 出 人	(ふりがな) 氏 名	連絡先 電話番号	
	利用者 との関係	本人、配偶者、子、兄弟姉 妹、子の配偶者 その他 ()	住 所
苦 情 の 内 容 等			
備 考			
申 出 人 の 要 望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他 ()		
申 出 人 への確認	第三者委員への報告の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		
想定原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報提供不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他 ()		

改善結果報告書

平成 年 月 日

(苦情申出人) 様

(第三者委員) 様

(苦情解決責任者氏名) ⑩

平成 年 月 日付の苦情については、下記のとおり改善いたしましたので、報告いたします。

記

苦情内容	
改善結果	