

## 社会福祉法人長野市社会事業協会苦情解決に関する規程

### (目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人長野市社会事業協会（以下「法人」という。）の経営する施設の利用者からの、施設の福祉サービスに関わる苦情の受付及び解決の方法について定めることにより、利用者個人の権利を擁護するとともに利用者が福祉サービスを適切に利用することができるよう支援すること及び法人の信頼や適正性の確保を図ることを目的とする。

### (苦情の受付)

第2条 苦情の受付は、苦情受付担当者が随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

2 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し必要な対応を行う。

3 苦情の受付に際しては、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) 苦情申出人の希望等
- (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、立ち合いの要否

### (苦情解決責任者)

第3条 苦情解決の責任主体を明確にするため、施設に苦情解決責任者（以下「責任者」という。）を置く。責任者は、理事長がこれを任命する。

2 責任者は、苦情解決の仕組みなどについて利用者に周知するとともに、苦情を速やかに解決するよう努めるものとする。

3 責任者は、次に掲げる事務を行う。

- (1) 苦情事案の理事長への報告及び必要に応じ第三者委員への報告と第三者委員へ苦情解決のための話し合いへの出席要請
- (2) 苦情申出人との苦情解決のための話し合い
- (3) 苦情事案に関わる改善状況を苦情申出人及び第三者委員へ報告並びに理事長への報告

### (苦情受付担当者)

第4条 利用者からの苦情の受付及び解決に関する事務を行うため苦情受付担当者（以下「担当者」という。）若干名を置き施設長がこれを指名する。

2 担当者は、次に掲げる事務を行う。

- (1) 利用者からの苦情の受付、苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- (2) 受け付けた苦情等の責任者への報告
- (3) 苦情解決のために必要な調査、資料の作成及び連絡調整
- (4) 苦情の処理経過と結果の記録

### (第三者委員)

第5条 苦情解決に当たって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（以下「委員」という。）を置く。

2 委員は7名とし、公平性・中立性を確保できる者の中から理事会の承認を受けて理事長が委嘱する。

3 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。

4 委員は、別に定める地域毎に担当を決め苦情の解決に当たる。

5 委員の報酬は、費用弁償を除き無報酬とする。

(委員の職務)

第6条 委員は、次に掲げる職務を行う。

- (1) 責任者から受け付けた苦情内容の報告聴取
- (2) 利用者からの苦情の直接受付
- (3) 利用者から直接受けた苦情の責任者への通知
- (4) 苦情申出人への助言
- (5) 施設への助言
- (6) 苦情申出人と責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- (7) 責任者からの苦情に関わる事案の改善状況等の報告聴取

(苦情の解決)

第7条 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、苦情申出人又は責任者は、必要に応じて委員の助言を求めることができる。

2 委員の立ち会いによる苦情申出人と責任者の話し合いは、次により行う。

- (1) 委員による苦情内容の確認
- (2) 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

(苦情解決の記録・報告)

第8条 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行う。

- (1) 担当者は、苦情受付けから解決、改善までの経過と結果について書面に記録する。
- (2) 責任者は、一定期間毎に苦情解決結果を委員に報告し、必要な助言を受ける。
- (3) 責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び委員に対して一定期間経過後報告する。

(苦情解決結果の公表)

第9条 個人情報に関するものを除き、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等に掲載し公表する。

(秘密保持義務)

第10条 委員、責任者及び担当者、又はこれらの職にあった者は、その職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。

附 則

この規程は、平成13年4月1日から施行する。