

社会福祉法人縁樹苦情対応規程

制定 平成30年2月19日

(趣旨)

第1条 この規程は、社会福祉法人縁樹（以下「法人」という。）が経営する特別養護老人ホームグランドヴィラ湘南台（以下「施設」という。）が、施設の利用者等（現に施設を入所し、若しくは利用し、又は過去に利用したことがある者及びその成年後見人等の代理人又は当該利用者である家族等をいう。以下「利用者等」という。）からの苦情（社会福祉法人縁樹特定個人情報等取扱規程に規定する特定個人情報等に係るものを除く。）に対し社会福祉法第82条の規定を踏まえて適切な対応を行うことに関し、必要な事項を定めるものとする。

(基本姿勢)

第2条 法人は、利用者等の苦情申出を謙虚に受け止め、この規程により迅速にその解決に努めるとともに、苦情を申し出た利用者等（以下「苦情申出人」という。）に対しいかなる不当な取扱いもしない。

(苦情解決責任者)

第3条 この規程による苦情申出を解決するため法人に苦情解決責任者を置き、施設の管理者をもって充てる。

2 苦情解決責任者は、次に掲げる職務を行う。

- (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5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4条 利用者等が苦情申出をしやすくするために、施設に苦情受付担当者を置く。

2 苦情受付担当者は、法人職員のうちから苦情解決責任者が選任する。

3 苦情受付担当者は、次に掲げる職務を行う。

- (1) 利用者等からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、利用者等の希望などの確認と記録
- (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5条 苦情解決における客観性及び社会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、法人に第三者の立場に立つ第三者委員を置く。

- 2 第三者委員は、2人以内とし、苦情解決を円滑・円満に図ることができる者として信頼性を有するもののうちから、理事長が選任する。
- 3 第三者委員の任期は、2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。
- 4 第三者委員は、再任されることができる。
- 5 第三者委員は、次の職務を行う。
 - (1) 苦情受付担当者が受け付けた苦情内容の報告聴取
 - (2) 苦情内容の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の直接受付
 - (4) 苦情申出人への助言
 - (5) 施設及び法人への助言
 - (6) 苦情申出人と苦情解決責任者の話合いの立会い及び助言
 - (7) 苦情に関わる事案の改善状況等の報告聴取
- 6 第三者委員は、職務上知り得た秘密を、その任期中及び退任後に漏らしてはならない。

(第三者委員会)

第6条 法人は、年1回以上、法人に申出があった苦情その他の施設の改善を要する案件の報告を受け、当該苦情の解決又は施設の改善に向けた助言を得るため、第三者委員で構成する第三者委員会を開催する。

(利用者等への周知)

第7条 苦情解決責任者は、利用者等に対して、苦情受付担当者、苦情解決責任者及び第三者委員の氏名を周知させなければならない。

(苦情の受付)

- 第8条** 苦情受付担当者は利用者等からの苦情を面接、電話、書面などにより随時受け付ける。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 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、その記録した内容について苦情申出人の確認を得るものとする。
 - (1) 苦情の内容
 - (2) 苦情申出人の希望など
 - (3) 第三者委員への報告と要否
 - (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立会いの要否

(苦情解決に向けての話し合い)

第9条 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。その際、苦情解

決責任者又は苦情申出人は、必要に応じ第三者委員の助言を求めることができる。

2 前項の規定による第三者委員の立会いによる苦情解決責任者と苦情申出人の話し合いは次により行う。

- (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などの書面での記録と確認

第10条 前条の規定による話し合いにより解決できない場合は、第三者委員は神奈川県社会福祉協議会に設置される「運営適正化委員会」を紹介するなど必要な情報提供を行う。

(苦情解決の記録・報告)

第11条 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。

- 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て、一定期間後、報告する。

(公表)

第12条 苦情解決責任者は、個人情報に関するものを除く解決結果を、法人の「事業報告書」等に掲載し、公表する。

附 則 (平成 30. 2. 19 理事長決裁)

この規程は、平成 30 年 5 月 1 日から施行する。