

社会福祉法人和光福祉会苦情等解決規程

| | | |
|----|----------|-------|
| | 平成15年 | 2月13日 |
| 改正 | 平成19年10月 | 1日 |
| 改正 | 平成21年 | 4月1日 |
| 改正 | 平成23年 | 4月1日 |
| 改正 | 平成26年 | 4月1日 |
| 改正 | 平成27年 | 4月1日 |
| 改正 | 令和元年 | 5月1日 |
| 改正 | 令和2年 | 7月1日 |
| 改正 | 令和4年10月 | 1日 |

(目的)

第1条 社会福祉法人和光福祉会苦情解決等解決方針に準拠し、利用者の特性に合わせた心身の自立支援を実現するためのサービス提供過程において生ずることが予想される苦情・相談・提案（以下「苦情等」という。）を解決し、併せて利用者個人の権利を擁護することを目的とする。

(苦情等解決委員会)

第2条 苦情等解決の責任体制を明確にするため、苦情等解決委員会を設置する。委員として以下の事業から各1名を選任し委員会を構成する。

- (1) 老人保健施設ナーシングホーム和光
- (2) 老人保健施設ナーシングホームデイケア
- (3) 特別養護老人ホーム和光苑
- (4) 居宅介護支援事業
- (5) 訪問看護事業
- (6) 訪問介護事業
- (7) 地域密着型特定施設ケアハウス桜の里
- (8) 和光市南地域包括支援センター
- (9) 間接部門

(委員長・副委員長)

第3条 委員会には委員長、副委員長を置くものとする。

- (1) 委員長（苦情等解決責任者）
特別養護老人ホーム和光苑 苑長
- (2) 副委員長
老人保健施設ナーシング和光 施設長
老人保健施設ナーシング和光 看護師長
地域密着型特定施設ケアハウス桜の里 管理者

(委員長、副委員長、委員の任命)

第4条 法人理事長が任命する。

(任期)

第5条 委員長、副委員長及び委員の任期は2年とする。ただし、委員長、副委員長及び委員に欠員が生じたときは、速やかに補欠を行いその任期は、前任者の残任期間とする。

(委員会の役割)

第6条 委員会の役割は次のとおりとし、苦情等解決対応マニュアルに従い苦情等の解決に当たる。

- (1) 苦情等を受け付けた職員からの受け付けた苦情・相談・提案受付票(別表1)の受理
- (2) 苦情等の直接受け付け
- (3) 苦情等についての原因の究明及び解決策の検討
- (4) 苦情等解決・改善までの経過と結果の記録
- (5) 苦情等申し出人に対する苦情等解決策の提示及び交渉
- (6) 苦情等情報の第三者委員への報告
- (7) 苦情等情報をデータ化し法人内外に開示
- (8) 苦情等予防対策の検討・実施
- (9) 苦情等情報の積極的収集及びその方策の検討
- (10) 弁護士・保険会社への連絡相談
- (11) 評議員会・理事会への報告
- (12) 解決困難な事例の埼玉県適正化委員会への報告
- (13) 職員の研修

(第三者委員)

第7条 苦情等解決に透明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、第三者委員を置く。

(第三者委員の要件)

第8条 苦情等解決を円滑・円満に図り、地域社会からの信頼性を有することを要件に、評議員、監事又は監査役、社会福祉士、民生委員、児童委員、大学教授、弁護士等学識経験者から選任する。

(第三者委員の定数)

第9条 中立・公平性を確保するため2人とする。

(第三者委員の選任)

第10条 第三者委員は、理事長の責任において選任し、委嘱する。

(第三者委員の任期)

第11条 第三者委員の任期は、2年とする。ただし補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

2 委員は再任されることができる

(第三者委員の職務)

第12条 第三者委員の職務は次のとおりとする。

- (1) 苦情等解決委員会からの受け付けた苦情等内容の報告聴取
- (2) 苦情等内容の報告を受けた旨の苦情等申し出人への通知
- (3) 利用者・家族・地域市民等からの苦情等の直接受け付け
- (4) 苦情等申し出人への助言
- (5) 苦情等解決委員会への助言
- (6) 苦情等申し出人と苦情等解決委員会の話し合いへの立会い、助言
- (7) 苦情等解決委員会からの苦情等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聴取

(第三者委員の報酬等)

第13条 第三者委員が、法人の苦情等解決のため会議等へ出席又は出張したときは、その費用を弁償する。

2 費用弁償の額は1回の出張につき5,000円とする。

(利用者への周知)

第14条 社会福祉法人和光福祉会の各事業所内への掲示・パンフレットの配布等により、利用者に対して苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する。

(苦情の受付)

第15条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。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者に確認する。ただし、個人情報の保護及び業務の公正かつ適正な管理を図ることを目的として、その内容を録音することがある。

- (1) 苦情内容
- (2) 苦情申出者の要望等
- (3) 第三者委員への報告の要否
- (4) 苦情申出者と苦情等解決委員会（苦情等解決責任者）の話し合いへの第三者委員の助言と立ち会いの要否

3 前項第3号及び第4号が不要な場合は、苦情申出者と苦情等解決委員会（苦情等解決責任者）の話し合いによる解決を図る。

(その他)

第16条 この規程に定めのない事項は、理事長が別に定める。

附 則

平成14年12月 9日修正

平成14年12月19日修正

平成15年 1月 6日修正

平成15年 1月 9日修正

平成15年 1月29日修正

附 則

この規程は、平成15年4月1日から施行する。

- ・内容刷新（全面改正）

附 則

この規程は、平成19年10月1日から施行する。

（デイサービス、デイナーサリ－削除）

附 則

この規程は、平成21年4月1日から施行する。

（第2条 地域密着型特定施設ケアハウス桜の里 追加）

（第2条 在宅介護支援事業 削除）

（第3条 （2）センター長 追加）

附 則

この規程は、平成23年4月1日から施行する。

（第2条第1項第8号新設 第9号）

附 則

この規程は、平成26年4月1日から施行する。

（第3条第1項第2号 文言修正）

附 則

この規程は、平成27年4月1日から施行する。

（第3条第1項第1号及び第2号 文言修正）

附 則

この規程は、令和元年5月1日から施行する。

（元号改正）

附 則

この規程は、令和2年7月1日から施行する。

(第3条 文言修正)

この規程は、令和4年10月1日から施行する。

(第3条 文言修正 第14条及び第15条新設)