

苦情解決実施に関する規程

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人名石会が提供する福祉サービスに関し利用者、その家族及び代理人(以下「利用者等」という)の苦情を適切に解決することにより、利用者の権利を擁護するとともに、提供する福祉サービスの品質を向上させ、福祉の一層の増進に寄与することを目的とする。

(苦情解決責任者)

第2条 苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者を置く。

2 苦情解決責任者は理事長が任命したのもをもって充てる。

(苦情受付担当者)

第3条 利用者等が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、苦情受付担当者を置く。

2 苦情受付担当者は本会職員の中から理事長が任命する。

(苦情解決責任者の職務)

第4条 苦情解決責任者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情解決の仕組みの周知
- (2) 苦情解決のための利用者等との話し合い
- (3) 苦情解決結果の第三者委員への報告

(苦情受付担当者の職務)

第5条 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の受付
- (2) 苦情内容、利用者等の意向の確認及び記録
- (3) 受け付けた苦情その他改善状況等の責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員の職務)

第6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申出の直接受付
- (4) 苦情申出人への助言
- (5) 本会への助言
- (6) 苦情申出人及び苦情解決責任者の話し合いの立会い及び助言
- (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聴取
- (8) 日常的な状況把握と意見の傾聴

(第三者委員への報酬)

第 7 条 第三者委員の報酬は、中立性の確保のため、交通費等の実費弁償を除き無報酬とする。

(第三者委員会の設置)

第 8 条 利用者等からの苦情の申出に適切に対応するため、法人に第三者委員会(以下「委員会」という。)を設置する。

2 委員会の構成員は、次のとおりとする。

- (1) 苦情解決責任者
- (2) 苦情受付担当者
- (3) 第三者委員
- (4) 前各号に掲げるもののほか、責任者が必要と認めた者

(委員会の開催)

第 9 条 委員会は、苦情の申出があり、責任者がその報告を受けた後、必要に応じて開催する。

2 委員会は、事実関係を確認し、その対応を検討し、苦情の適切な解決に努める。

(利用者等への周知)

第 10 条 苦情解決責任者は本会施設内へのポスターの掲示、パンフレットの配布等により利用者等に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名、連絡先及び苦情解決の仕組みについて周知するものとする。

(苦情の受付)

第 11 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。ただし、不在の場合などにおいては他の職員が受け付けるものとし、第三者委員も直接受け付けることができる。

2 受け付けた苦情は、苦情報告書に記載する。

(苦情受付の報告及び確認)

第 12 条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に告する。ただし、申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合は、この限りでない。

2 苦情の報告を受けた第三者委員は、その内容を確認し、苦情受付通知書(様式第 3 号)により苦情申出人に報告を受けた旨を通知するものとする。

(苦情解決に向けての話し合い)

第 13 条 苦情解決責任者は、委員会の結論等を踏まえ、申出人との話し合いによる解決に努め、理解を得るものとする。この場合において、申出人又は責任者は、必要に応じて第三者委員の助言又は立会いを求めることができる。

2 第三者委員の立会いによる申出人と責任者の話し合いは、次により行うものとする。

- (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及び助言
- (3) 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録及び確認

(苦情解決結果報告書の提出)

第 14 条 苦情解決責任者は、苦情解決の結果について、速やかに苦情解決結果報告書(様式第 4 号)により第三者委員及び申出人に提出するものとする。

(苦情解決の記録・報告)

第 15 条 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過及び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、申出人に改善を約束した事項について、申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後に報告する。

(解決結果の公表)

第 16 条 苦情及びその結果については、個人情報に関するものを除き、事業報告書又はホームページ等の実績を掲載し、公表するものとする。

苦情受付書

(苦情受付担当者)

受付日	年 月 日 (曜日)	苦情の発生時期	年 月 日	受付No.	
記入者			苦情の発生場所		
申出人	氏名(フリガナ)		住所	TEL	
	利用者との関係	本人、親、子、その他()			
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入					
苦情の内容	相談の分類	①ケアの内容に関わる事項 ②個人の嗜好・選択に関わる事項 ③財産管理・遺産・遺言等 ④制度、施策、法律に関わる要望 ⑤その他()			
申出人の希望等					

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	第三者委員への報告の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄[]
確 認	話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄[]

苦情受付報告書

年 月 日

苦情申出人 様

第三者委員氏名

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付(受付No.)についての報告がありましたことを通知いたします。

記

苦情の申出日	年 月 日(曜日)	苦情申出人名	
苦情発生時期	年 月 日	利用者との関係	本人、親、子、その他()
苦情の内容			

話し合い結果記録書

年 月 日

[記録者:苦情受付担当者氏名 _____]

苦情申出者氏名: [利用者本人でない場合の代理人氏名: _____]
苦情解決責任者氏名:
第三者委員氏名: [立会い無し]
相談日: 年 月 日
【苦情申出の内容に関する苦情申出人の意見・希望】
【苦情申出の内容に関する苦情解決責任者の意見・対応案】
【苦情申出の内容に関する第三者委員の意見・解決方策案】

【話し合いが不調となった原因・意見の相違点】

〔次回話し合いの日時： 年 月 日() 時 分～〕

苦情申出者(代理人)氏名：_____

苦情解決責任者氏名：_____

第三者委員氏名：_____

苦情解決結果報告書

年 月 日

第三者委員(苦情申出人) 様

苦情解決責任者名 _____

年 月 日付の苦情(受付No.)については、下記のとおり解決いたしましたので、報告いたします。

記

苦情内容	
解決結果	

改善結果報告書

年 月 日

(苦情申出人) _____ 様

(第三者委員) _____ 様

苦情解決責任者名 _____

年 月 日付の苦情(受付No.)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	
解決結果	