

苦情解決規程

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人恵優会が運営する施設等が提供する福祉サービス(以下、「法人事業」という。)に対する利用者からの苦情に対して、社会福祉法第82条をふまえて適切な対応を行うことにより、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、本法人の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。

(苦情解決責任者)

第2条 本規程による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。責任者は施設長とする。

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。

(苦情受付担当者)

第3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、施設等に苦情受付担当者(以下「担当者」という。)を置く。担当者は施設長が任命した職員をもって充てる。

2 担当者は、次に掲げる業務を行う。

(1)利用者等からの苦情の受付

(2)苦情内容、利用者の意向等の確認と記録

(3)受け付けた苦情及び改善状況等の責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員の設置)

第4条 苦情解決における客観性と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(以下「委員」という。)を設置する。

2 委員は2名を選任し、理事会の意見を聞いて理事長が委嘱する。

(委員の任期)

第5条 委員の任期は2年とする。ただし、再任は妨げない。欠員が生じた場合の補充委員の任期は前任者の残任期間とする。

(委員の職務)

第6条 委員は、次に掲げる業務を行う。

- (1)担当者からの苦情内容の報告の聴取
- (2)苦情内容の報告を受け付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)法人への助言
- (6)苦情申出人と責任者との話し合いへの立会いと助言
- (7)責任者からの苦情にかかる事案の改善状況等の報告の聴取

(苦情の受付)

第7条 苦情の受付は、担当者が随時受け付ける。なお、委員も直接苦情を受け付けることができる。

- 2 担当者は、日常的に寄せられる意見、要望、質問等は、責任者に報告する。

(苦情の報告・確認)

第8条 担当者は、受け付けた苦情を「苦情報告書」により記録し、苦情申出人にその内容を確認した上で、責任者及び委員に報告する。ただし、苦情申出人が委員への報告を希望しない場合はこの限りでない。

- 2 投書等匿名による苦情があった場合にも、責任者及び委員に報告し必要な対応を行う。
- 3 担当者から苦情申出の報告を受けた委員は、苦情内容を確認し、別に定める「苦情受付報告書」(別紙様式1)によって、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(苦情解決に向けた話し合い)

第9条 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。

- 2 前項による話し合い又は解決策の提示は、苦情申出のあった日から14日以内に行う。
- 3 担当者は、話し合いの結果や改善を約束した事項を別に定める「話し合い結果記録書」(別紙様式2)により記録し、話し合いの当事者間及び立ち会った委員に確認する。

(苦情解決に向けた記録・結果報告)

第10条 担当者は、苦情受付から解決、改善までの経緯と結果について書面により記録する。

- 2 責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人および第三者委員に対して別に定

める「改善結果報告書」(別紙様式3)により報告する。報告は、話し合いを終了した日から30日以内に行う。

- 3 苦情解決責任者は、苦情申出人が満足する解決が図られなかった場合には、山梨県社会福祉協議会福祉サービス運営適正化委員会の窓口及び地域包括支援センター、甲府市役所介護保険課等を紹介するものとする。

(解決結果の公表)

第11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解決の対応状況について、個人情報に関する事項を除き、事業所に「掲示」及び「事業報告書」に苦情の申出内容、解決結果を掲載、公表する。

(守秘義務)

第12条 委員、責任者及び担当者、その他苦情解決事務に係る者は、その職務上、知り得た情報を他に漏らしてはならない。

(その他)

第13条 この規程に定めるほか、苦情解決に関し必要な事項は、理事長が別に定める。

付 則

(適用期日)

- 1 この規程は、令和5年4月1日から施行する。

(廃止)

- 2 福祉サービスに関する苦情解決規程(平成18年4月1日)は、廃止する。