

苦情解決のための仕組みに関する規程

社会福祉法人 健翔会

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人健翔会(以下「本会」)が、次の目的のために定めたものである。

- (1) 苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高めることや早急な虐待防止対策を講じ、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できるようにする。
- (2) 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や本会の信頼や適正性の確保を図る。

(苦情解決責任者)

第2条 苦情解決のための責任体制を明確にするため、施設長、理事等を苦情解決責任者とする。

(苦情受付担当者)

第3条 利用者が苦情の申し出をしやすい環境を整えるため、職員の中から苦情受付担当者を任命する。

2 苦情受付担当者は以下の職務を行う。

- ア 利用者からの苦情の受け
- イ 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- ウ 受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員)

第4条 苦情解決に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、第三者委員を設置する。

(1) 設置形態

- ア 理事長は、自らの経営する全ての施設の利用者が第三者委員を活用できる体制を整備する。
- イ 苦情解決の実行性が確保され客観性が増すのであれば、複数施設や複数法人が共同で設置することもできる。

(2) 第三者委員の要件

- ア 苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること。
- イ 監事、民生委員・児童委員、障害者相談員など世間一般から信頼性を有する者であること。

(3) 人数

第三者委員は、中立・公平性の確保のため、複数とする。その際、即応性を確保するため、個々に職務にあたることを原則とし、委員相互の情報交換等の連携を図る。

(4) 選任方法

- ア 理事会が選考し、理事長が任命する。
- イ 評議員会を設置した際には、諮問を受ける。

(5) 職務

- ア 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取
- イ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申し出人への通知
- ウ 利用者からの苦情の直接受付
- エ 苦情申し出人への助言
- オ 理事長への助言
- カ 苦情申し出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- キ 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
- ク 日常的な状況把握と意見聴取

(6) 第三者委員への報酬は中立性の確保のため、実費弁償を除きできる限り無報酬とする。ただし、第三者委員の設置形態又は報酬の決定方法により中立性が客観的に確保できる場合には、報酬を出すことは差し支えないものとする。なお、かかる経費について介護等給付費等により支出することとする。

(7) 第三者委員の任期は、2年とする。ただし、再任を妨げない。

(周知)

第5条 苦情解決責任者は、施設内での掲示やパンフレットにより、利用者に対して、苦情解決責任者・苦情解決受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や苦情処理の仕組みについて周知する。

(苦情の受け)

第6条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受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人に確認する。

ア 苦情の内容

イ 苦情申出人の希望等

ウ 第三者委員への報告の要否

エ 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、立ち会いの要否

3 前項ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

(苦情受付の報告・確認)

第7条 苦情受付担当者は、受付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情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を除く。

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 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(苦情解決に向けての話し合い)

第8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、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

2 第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。

ア 第三者委員による苦情内容の確認

イ 第三者委員による解決案の調整、助言

ウ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。

(苦情解決結果の記録、報告)

第9条 苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

ア 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をする。

イ 苦情解決責任者は、一定期間毎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。

ウ 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経過後、報告する。

(解決結果の公表)

第10条 利用者によるサービスの選択や施設のサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報等守秘義務のある事項を除き、「広報誌」等で実績を公表する。

付則

この規程は平成19年4月1日から施行する。

社会福祉法人 健翔会 苦情解決の組織

障害福祉サービス利用者

苦情(意見)の受付

○苦情受付窓口(担当者)

氏名 榎本 左知子 [職名] 事務

○受付時間 毎週月曜日～金曜日 9:00～14:00

○苦情受付担当者は以下の職務を行う。

ア 利用者からの苦情の受付

イ 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録

ウ 受付けた苦情及びその改善状況等の苦情を解決責任者及び第三者委員への報告

○苦情解決責任者

氏名 渡辺 真一 [職名] マネジャー

苦情内容の確認 (第三者委員会)

○第三者委員

氏名 園部 たま江 [所属] 監事

連絡先 048-557-2963

氏名 江森 明人 [所属] 評議員

連絡先 048-556-2553

第三者委員は、下記の職務を行う。

ア 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の事情聴取

イ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知

ウ 利用者からの苦情の直接受付

エ 苦情申出人への助言

オ 事業者への助言

カ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言

キ 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

ク 日常的な状況把握と意見聴取

話し合い

利用者・事業主・第三者委員

運営適正化委員会

(都道府県市社会福祉協議会に設置)

○運営適正化委員会は下記の職務を行う

イ 苦情の解決についての相談。

ロ 解決の斡旋