

社会福祉法人与謝郡福祉会 苦情解決要綱

(目的)

第1条 利用者の苦情に対して社会性や客観性の確保された方法によって早期かつ適切に対応することにより、サービス内容を改善しまた不適切な介護（虐待）を防止することを通じて、利用者の権利を擁護し利用者本意のサービスを行うことを目的とする。

(仕組み)

第2条 利用者の苦情に対する仕組みは次の4段階とする。

第1段階 サービス現場の担当者が苦情を受け付け、解決が容易な場合は直ちに対応する。苦情の内容と対応結果を通常の業務記録に記載し、解決が困難な苦情については苦情受付担当者に速やかに伝達する。

第2段階 苦情受付担当者が利用者から直接に苦情を受け付け、または現場担当者から第1段階で未解決の苦情に関する伝達を受けて、解決に向けて利用者及び担当部署と協議する。

第3段階 第三者委員が利用者から直接に苦情を受け付け、または苦情受付担当者からの報告を受けて、解決に向けて利用者及び担当部署と協議する。

第4段階 苦情解決責任者が苦情受付担当者または第三者委員からの報告を受けて、解決に向けて利用者及び担当部署と協議する。解決が不可能な場合等は、施設外の苦情申し立て機関に関する情報を適切に利用者に提供する。

(苦情解決責任者)

第3条 苦情解決の責任体制を明確にするため、施設長を苦情解決責任者とする。

(受付担当者)

第4条 利用者が苦情の申し出をしやすい環境を整えるために、職員の中から若干名の苦情受付担当者を施設長が任命する。

(受付担当者の職務)

第4条の2 苦情受付担当者は以下の職務を行う。

ア 利用者からの苦情を受け付ける

イ 苦情内容、利用者の意向等を確認し苦情受付書（様式①）に記録するとともに苦情解決責任者に報告する

(第三者委員)

第5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、第三者委員を置く。

(委員の要件)

第5条の2 第三者委員は、以下の要件を満たしていなければならない。

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 地域社会からの信頼性を有するものであること。

(委員の人数)

第5条の3 第三者委員の人数は、中立性・公正性を確保するため、各施設地域より2名以上とす

る。

(委員の任期)

第5条の4 委員の任期は2年とする。但し、補欠の委員の任期は、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。

(委員選任方法)

第5条の5 第三者委員は、行政機関、社会福祉関係団体、評議員、利用者等からの意見を聞いて、理事長が任命する。

(委員の職務)

第5条の6 第三者委員は以下の職務を行う。

- ア 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- イ 利用者からの苦情の直接受付
- ウ 苦情申出人への助言
- エ 苦情受付担当者・現場担当者への助言
- オ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会、助言
- カ 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
- キ サービスの日常的な状況把握と利用者の意見聴取

(委員の報酬)

第5条の7 第三者委員には、職務執行の対価として日額報酬を支給することができる。ただし、第三者委員本人から辞退の申し出があったときは、その全部又は一部を辞退することができる。
2 第三者委員の報酬の額は、理事長が別に定める。

(利用者への周知)

第6条 苦情解決責任者は施設内への掲示・パンフレットの配布等によって、利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や、苦情解決の仕組みについて周知する。

(苦情解決に向けての話し合い)

第7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、苦情申出人または苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言・立会を求めることができる。

(委員の立会い)

第7条の2 第三者委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、以下により行う。
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

(解決の記録・報告)

第8条 サービスの質の改善、事業運営の適正化のため、記録と報告を積み重ねる。
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する。

イ 苦情解決責任者は、四半期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9条 利用者によるサービスの提供に資するため、又サービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、事業報告書に実績を記載するとともに広報誌等適切な手段を用いて公表する。

(苦情解決委員会)

第10条 苦情解決業務の適切な運営、問題の共有化、サービス改善への迅速な対応、経験の蓄積等を目的として、苦情解決委員会を設置する。

(苦情解決委員会の構成)

第10条の2 苦情解決委員会は、理事長、副理事長及び以下の委員で構成される。

ア 苦情解決責任者

イ 苦情受付担当者

ウ 第三者委員

2 委員会には、委員の互選により第三者委員から選任した委員長を置く。

(苦情解決委員会の開催)

第10条の3 苦情解決委員会は委員長が招集し、1年間に2回、定期的で開催される。なお、必要に応じて臨時に開催することができる。

2 委員会には必要に応じて、苦情申出人その他関係者を出席させることができる。

(改廃)

第11条 この要綱を改廃する場合は、理事会において決定するものとする。

附則

この要綱は、平成13年8月1日より実施する。

附則

この要綱は、平成13年10月1日から施行する。

附則

この要綱は、平成27年4月1日から施行する。

附則

この要綱は、令和2年6月5日から施行する。