

社会福祉法人虹旗社

各事業所における苦情解決に関する規程

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法第82条に基づき、社会福祉法人 虹旗社が提供する福祉サービスへの苦情を適切に解決するため必要な事項を定めることにより、福祉サービスに対する利用者の満足度を高め、利用者個人の権利の擁護とサービス提供者としての信頼及び適正性の確保を図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(以下「責任者」という。)を置く。責任者は理事長及び各施設ごとに理事長が任命した者をもって充てる。

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 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(以下「担当者」という。)を置く。担当者は理事長が任命した職員をもって充てる。

2 担当者は、次の職務を行う。

- (1) 利用者からの苦情の受付
- (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(以下「委員」という。)を設置する。

2 委員は2名で構成し、公平性・中立性を確保できる者の中から、理事会の承認を受けて理事長が委嘱する。

3 委員の任期は2年とし、欠員により補充された委員の任期は前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げない。

(委員の職務)

第5条 委員は、次の職務を行う。

- (1) 担当者から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) 利用者からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出人への助言
- (5) 本事業所への助言
- (6) 苦情申出人と責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- (7) 責任者からの苦情に係わ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傾聴

(苦情の受付)

第6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 苦情の受付に際しては、次の事項を書面に記録(様式1)し、その内容について苦情申出人に確認する。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出人の希望等
- (3) 委員への報告の要否
- (4) 苦情申出人と責任者の話し合いへの委員の助言、立ち会いの要否

(苦情の報告)

第7条 担当者は、受け付けた苦情を原則としてすべて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、委員に報告し必要な対応を行う。

3 委員は、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(様式2)する。

(苦情の解決)

第8条 責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努めるものとする。その際、苦情申出人又は責任者は、必要に応じて委員の助言を求めることができる。

2 委員の立ち会いによる苦情申出人と責任者の話し合いは、次により行う。

- (1) 委員による苦情内容の確認
- (2) 委員による解決案の調整、助言
- (3) 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

(苦情解決の記録・報告)

第9条 苦情解決や改善を重ね、これらを実効あるものとするため、次のような記録と報告を行う。

- (1) 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。
- (2) 責任者は、一定期間毎に苦情解決結果を委員に報告し、必要な助言を受ける。
- (3) 責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び委員に対して、一定期間経過後報告(様式3、様式4)をする。

附則

この規程は、平成30年4月1日から施行する。

(様式1) 苦情受付票

(申出人→苦情受付担当者→苦情解決責任者→第三者委員)

第三者委員

理事長		解決責任者		受付担当者

下記のとおり苦情の申出がありましたので、報告します。

苦 情 受 付 票 (秘)

受付日	平成 年 月 日	苦情の発生時期	平成 年 月 日	受付No.			
受付担当名			苦情の発生場所				
申出人	ふりがな			住所	TEL () -		
	氏名						
利用者との関係	本人・親・兄弟姉妹・子・その他 ()						
利用者	ふりがな			住所	TEL () -		
	氏名						
	性別	男・女	生年月日	年 月 日	年齢	歳	生活状況
	本人の状況						
苦情等の内容	趣旨						
	具体的な苦情の内容						
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他 ()						
申出人への確認	第三者委員への報告の要否				要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 []		
	話し合いへの第三者委員の助言、立ち会い要否				要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 []		

相談記録

想定原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報不足	<input type="checkbox"/> 職員の態度	<input type="checkbox"/> サービス内容	<input type="checkbox"/> サービス量
	<input type="checkbox"/> 権利侵害	<input type="checkbox"/> その他（		）
対応	<input type="checkbox"/> その場で回答、即時解決	<input type="checkbox"/> 後日回答（	月	日予定）
	<input type="checkbox"/> 当事者同士の話し合い解決を推奨	<input type="checkbox"/> 関係機関の紹介（		）
	<input type="checkbox"/> 行政機関への伝達	<input type="checkbox"/> 苦情として運営適正化委員会へ		
	<input type="checkbox"/> その他（			）

処理経過

結果

苦情受付報告書

平成 年 月 日

苦情申出人

殿

第三者委員名

印

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

平成 年 月 日

第 三 者 委 員

殿

苦情解決責任者 印

平成 年 月 日付けで申出のありました福祉サービスに関する苦情につい

て、下記のとおり改善（改善を計画）いたしましたので報告します。

記

受 付 日	平成 年 月 日	受付担当者氏名				
申 出 人 氏 名	ふりがな	住 所	TEL () -			
利用者との関係	本人・その他（具体的に)					
利 用 者 氏 名	ふりがな	住 所	TEL () -			
生年月日	年 月 日	年齢	歳	性別	男 ・ 女	
主 訴						
改善内容または改善計画内容						

(様式 4) 改善状況報告書

(苦情解決責任者→申出人)

平成 年 月 日

苦情申出人

殿

苦情解決責任者

印

平成 年 月 日付けで申出のありました福祉サービスに関する苦情について、下記のとおり改善（改善を計画）いたしましたので報告します。

記

受付日	平成 年 月 日	受付担当者氏名				
利用者氏名	ふりがな	住所	TEL () -			
生年月日	年 月 日	年齢	歳	性別	男 ・ 女	
主訴						
改善内容（改善計画内容）						