

社会福祉法人和人会の福祉サービスに係る 苦情解決の取り扱いに関する規定

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法第82条により、利用者等からの苦情の解決に関する取り扱いについて定めるものである。

(苦情解決責任者)

第2条 苦情解決のため、社会福祉法人和人会の設置運営する施設の長（以下「施設長」という。）を苦情解決責任者とする。

(苦情受付担当者)

第3条 苦情受付担当者は社会福祉法人和人会の設置運営する施設の生活相談員（以下「相談員」という。）とする。

2 相談員は以下の職務を行う。

- (1) 利用者等（以下「苦情申出人」という。）からの苦情の受付
- (2) 苦情内容と苦情申出人の意向等の確認と記録（別紙苦情・要望等一覧に記録）
- (3) 受け付けた苦情及びその改善状況等を施設長及び第三者委員へ報告

(第三者委員)

第4条 苦情解決の立場や客観性を確保し、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 委員は理事会の議決を経て、理事会が任命する。

3 委員は2名とする。

4 委員は以下の職務を行う。

- (1) 苦情受付担当者から受けた、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) 申出人からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出人への助言
- (5) 施設への助言
- (6) 苦情申出人と施設長の話し合いへの立ち会い助言
- (7) 施設長から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聴取

(苦情申出人への周知)

第5条 施設内への掲示、パンフレットの配布等により施設長、苦情受付担当者及び委員の氏名、連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する。

(苦情の受付)

第6条 苦情受付担当者は、苦情申出人から苦情受付に際し、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。

- (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) 苦情申出人と施設長の話し合いへの委員の助言、立ち会いの可否。
- (5) (3) 及び(4) が不要な場合は、苦情申出人と施設長の話し合いにより解決を図る。

(苦情受付の報告・確認)

第7条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて施設長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示した場合を除く

- 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、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受け付けた場合は、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 施設長は、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又は施設長は、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施設長の話し合いは、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。
尚、施設長も委員の立ち会いを要請することができる。

(苦情解決の記録、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ため、記録と報告を積み重ねるようにする。

- (1) 受付担当者は苦情受付から苦情解決結果について委員に報告し、必要な助言を受ける。
- (2) 施設長は一定期間毎に苦情解決結果について委員に報告し、必要な助言を受ける。
- (3) 施設長は、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報告する。

(解決結果の公表)

第10条 解決結果は、個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報誌」等実績を掲載し公表する。

(書類の整備)

第11条 苦情解決のため、次の通り書類を整備しておく。

(1) 苦情受付簿 様式1

(2) 苦情受付簿 様式2

(3) 解決結果報告書 様式3

(4) 苦情・要望等一覧

(5) 相談・苦情受付書

附 則

詳しい苦情の内容については、トリアス施設内に掲示しております。