

苦情解決の仕組みの指針

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人倫尚会が設置経営する事業（以下「法人事業」という。）から生じた現に利用しているか、又は過去に利用したことのある個人（以下「利用者」という。）からの苦情に対して自ら適切な対応を行うことは、社会福祉事業の経営者の重要な責務である。苦情への適切な対応は、福祉サービスの検証・改善や利用者の満足度の向上、虐待防止・利用者の権利を擁護し、法人事業の迅速な改善を図るとともに、法人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 この規程による苦情解決の責任主体を明確にするため、法人に苦情解決責任者を設置する。

2 苦情解決責任者は、施設長があたるものとする。

(苦情受付担当者)

第3条 利用者が苦情の申出をしやすくするため、法人事業毎に職員の中から苦情受付担当者を任命する。

(苦情受付担当者の職務)

第4条 苦情受付担当者の職務は、次の通りとする。

- (1) 利用者からの苦情受付
- (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5条 苦情解決における客観性と社会性を確保し、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。

2 第三者委員の構成員は、次の通りとする。

- (1) 学識経験者
- (2) 福祉関係者
- (3) 民生児童委員

(第三者委員の任期)

第6条 第三者委員の任期は、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、前任者の在任期間とする。

(第三者委員の職務)

第7条 第三者委員の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情受付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け付け
- (4) 苦情申出人への助言
- (5) 事業者への助言
- (6) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- (7) 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況との報告聴取
- (8) 日常的な状況把握と意見傾聴

(第三者委員の報酬)

第8条 第三者委員の報酬は、旅費規程に基づく費用弁償とする。

(守秘義務)

第9条 第三者委員は、苦情申出人の了承なしに苦情等の内容を他に漏らしてはならない。
委員を辞任した後も同様とする。

(第三者委員への協力)

第10条 法人及び施設の役職員は、第三者委員から求めがあった場合、誠意をもってその調査等に協力しなければならない。

(制度の周知)

第11条 施設内への利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要の掲示により、苦情解決責任者は、利用者に対して、苦情受付担当者及び公的機関の相談窓口の氏名・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12条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け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け付けに際し、次の事項を記録し、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) 第三者委員への報告の要否

(4) 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

(苦情受付の報告・確認)

第13条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者に報告する。

2 苦情については、必要に応じて第三者委員に報告し対応を行う。

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14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。

(1) 第三者委員による苦情内容の確認

(2) 第三者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記録と確認

(苦情解決の記録、報告)

第15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。

(1) 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記録をする。

(2) 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。

(解決結果の公表)

第16条 利用者によるサービスの選択や事業者による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実績を掲示し公表する。

(附則)

1. この指針は、平成30年8月1日から施行する。

苦情解決の仕組みの指針

社会福祉法人 倫尚会