

社会福祉法人 福角会 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、社会福祉法人福角会（以下「本会」という。）が実施する社会福祉事業等について、利用者からの苦情を利用者の立場に立って、適正かつ迅速に解決することより、本会が実施する福祉サービスに対する利用者の満足度を高め、利用者個人の権利を擁護し、福祉サービスを適切に利用することができるよう支援を行うとともに、本会が実施する諸事業の信頼や適正化を確保することを目的とする。

(苦情解決の体制)

第2条 本会理事長（以下「理事長」という。）は、苦情解決を図るため次の体制を整える。

1 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者を置き、理事長が任命する。

2 苦情受付担当者

利用者が苦情を申し出やすい環境を整えるため、苦情受付担当者を置き、職員の中から理事長が任命し、次の職務を行う。

(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

3 第三者委員

(1)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、2名以上の第三者委員を設置する。

(2)第三者委員は理事会で選考し理事長が委嘱する。

(3)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付

④苦情申出人への助言

⑤本会への助言

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等の報告聴取

⑧日常的な状況把握と意見聴取

(苦情の手順)

第3条 苦情の手順は、次のとおりとする。

1 利用者への周知

利用者への周知は、福角会ホームページへの掲載、各施設、事業所内の掲示板への掲示、各施設・事業所の機関紙等により、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。

2 苦情の受付

(1)苦情受付担当者は、苦情受付書（様式第1号）により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、利用者からの苦情の受付に際し、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の助言、立ち会いの要否

(3)前項③及び④が必要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いにより解決を図る。

3 苦情受付の報告・確認

- (1) 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) 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、苦情受付報告書（様式第2号）により苦情申出人に対し報告を受けた旨を通知する。

4 苦情解決に向けての話し合い

- (1) 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ものとする。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書面での記録と確認

5 苦情解決結果の記録・報告

- (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話し合い、結果記録書（様式第3号）に記録する。
- (2) 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果を第三者委員に報告し、必要な指導助言を受ける。
- (3) 苦情受付担当者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人、苦情解決責任者及び第三者委員に対して、一定期間経過後、改善結果報告書（様式4）により報告する。

6 苦情解決結果の公表

本会が実施する事業及び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、各施設・事業の事業報告書や機関紙等に実績を掲載し公表する。

（関係機関等への紹介）

第4条 苦情解決責任者及び第三者委員は、本会において解決することができない若しくは解決することが適当でないと認められる苦情については、関係機関等においても申し立てをすることができる。

（疑義の決定）

第5条 この規程に定めのない事項、又はこの規程に関し疑義が生じた場合には、必要に応じて苦情解決責任者及び第三者委員と協議のうえ理事長が定める。

付 則

この規程は、平成18年11月8日から施行する。

〔様式第1号〕

【秘】

苦 情 受 付 書

(苦情受付担当者)

受付日	年 月 日 (曜日)	苦情の発生時期	年 月 日	受付 No.	
記入者		苦情の発生場所			
申出人	氏名(フリガナ)		住 所	Tel	
	利用者との関係	本人、親、子、その他 ()			
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入					
苦情の内容	相談の分類	①ケアの内容に関わる事項 ②個人の嗜好・選択に関わる事項 ③財産管理・遺産・遺言等 ④制度・施策・法律に関わる要望 ⑤その他 ()			
申出人の希望等					
備考					
申出人の希望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <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、立ち合いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 []				

〔書式①表〕

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 ()
処理経過	
結 果	

苦情受付報告書

年 月 日

様

第 三 者 委 員
氏名

印

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付（受付 No. ）についての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	年 月 日（曜日）	苦情申出人名	
苦情発生時期	年 月 日	利用者との関係	本人、親、子、 その他（ ）
苦 情 の 内 容			

様式第 3 号

苦情受付結果記録書

年 月 日

(記録者：苦情受付担当者氏名 _____)

苦情申出者氏名： (利用者本人でない場合の代理人氏名： _____)
苦情解決責任者氏名：
第三者委員氏名：
相談日：平成 年 月 日
【苦情申出の内容に関する苦情申出人の意見・希望】
【苦情申出の内容に関する苦情解決責任者の意見・対応案】
【苦情申出の内容に関する第三者委員の意見・解決方策案】
【改善を約束した内容】
【話し合いが不調となった原因・意見の相違点】
(次回話し合いの日時： 年 月 日 () 時 分から)

苦情申出者（代理人）氏名：

苦情解決責任者氏名：

第三者委員氏名：

様式第 4 号

(苦情解決責任者→第三者委員、苦情申出人)

苦情解決結果報告書

年 月 日

第三者委員 (苦情申出人)

様

苦情解決責任者
施設名
氏名

印

年 月 日付けの苦情 (受付 No.) については、下記のとおり解決いたしましたので、報告いたします。

記

苦情内容	
解決結果	