

社会福祉法人和心知会 苦情対応規程

第1条 目的

介護保険サービスや保険外の福祉サービス(以下「各種サービス」という。)の入居者や利用者及び家族(以下「利用者等」という。)、地域住民からの苦情へ適切に対応し、各種サービスの利用者等の満足度を高め、利用者等個人の権利を擁護するとともに、利用者等が各種サービスを適切に利用できるように支援する。また、苦情の解決にあたっては、客観的な一定のルールにより円滑・円満に解決するための第三者委員及び苦情対応委員会を置く。

第2条 各種サービスの対象範囲

対象とする各種サービスの範囲は、社会福祉法人和心知会が行う事業全てのサービスとする。

第3条 対象とする苦情の範囲

対象とする苦情の範囲は次のとおりとする。

- (1) 特定の利用者等からの各種サービスに関する申し立て
 - ア 各種サービスに係る処遇の内容に関する申し立て
 - イ 各種サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する申し立て
- (2) 不特定の利用者等から受ける各種サービスに関する申し立て
 - ア 各種サービスに係る処遇の内容に関する申し立て
 - イ 各種サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する申し立て

第4条 苦情申し立ての方法

直接口頭によるもの、書面、投書箱、郵送、FAX、電子メール、代理人などあらゆる申し立てに応じ、申し立ての便宜を図るため、窓口で書面(苦情受付記録簿)や投書箱を用意する。

第5条 苦情の「申立人」の範囲

- (1) 特定の申立人の範囲は次のとおりとする。

各種サービスの利用者等及び代理人等
- (2) (1)以外に不特定の利用者等に対する各種サービス提供に関する申し立て
民生委員、当該事業所の苦情受付窓口の担当職員等、当該各種サービスの提供について具体的かつ的確に把握している者、各種サービスに関する地域住民等とする。

第6条 苦情解決の責任者

苦情解決の責任を明確にするため、社会福祉法人和心知会わしんち元気・平塚の施設長を苦情解決の責任者とする。

第7条 苦情受付担当者

利用者等が、苦情の申し立てをしやすくするため、生活相談員を苦情受付担当者とする。

第8条 苦情受付担当者の職務

- (1) 利用者からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、利用者等の意向等の確認と記録(苦情[相談]記録書)
- (3) 受け付けた苦情及びその改善状況等について苦情解決責任者及び第三者委員への報告

第9条 第三者委員

苦情解決にあたって社会性、客観性を確保し、利用者等の立場や特性に配慮して、適切な対応を行うため、第三者委員を置く。

第10条 第三者委員の要件、人数及び選任方法

委員は次に掲げるうちから2名を選任し、法人理事長が委嘱する。

- (1) 法人監事
- (2) 学識経験者
- (3) 弁護士
- (4) 社会福祉士、精神保健福祉士
- (5) 民生委員、児童委員
- (6) 保護司
- (7) 地域の福祉に従事し、相当の経験を有する第三者委員の任期は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。

第11条 第三者委員の職務

- (1) 苦情受付担当者の受け付けた苦情内容の報告聴取
- (2) 利用者等からの苦情の直接受付
- (3) 苦情申立人への助言
- (4) 事業者への助言
- (5) 苦情申立人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言
- (6) 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
- (7) 苦情対応委員会への助言と日常的な状況把握

第12条 苦情対応委員会の組織

苦情対応委員会は、苦情解決責任者直属の組織とする。

第13条 苦情対応委員の構成

苦情対応委員は、苦情解決責任者及び第7条に掲げる苦情受付担当者、関係する各種サービスの責任者等で構成する。

第14条 苦情対応委員長を選任

苦情対応委員長は、苦情解決責任者とする。

第15条 苦情対応委員会の開催

苦情対応委員会は随時委員会とし、苦情対応委員長が苦情解決担当者と相談の上「検討会議」を招集する。

第16条 苦情解決

苦情解決は、別紙に定める苦情解決マニュアルにより、円満解決に向けて、迅速に誠意をもって対応する。

第17条 苦情対応委員会での検討事項の公表と対応

苦情対応委員会に提案された苦情及び検討会議の内容は、個人のプライバシーに配慮して、関係する各サービス提供事業者に直ちに公表し、各種サービスの質の向上に資するとともに、誠意をもって業務改善に努める。

第18条 苦情の報告

- (1) 苦情の内容が、虐待や法令違反など明らかに改善を要する重大な不当行為に関する場合、苦情解決責任者は、状況を第三者委員及び理事長に報告するとともに平塚市ならびに神奈川県を担当課に書面(申立送付書)により速やかに報告するものとする。
- (2) 投書、匿名等による苦情を受けた場合は、第三者委員に報告し、委員会にその処理について

諮るものとする。

- (3) 苦情の内容が緊急な対応を必要とされる場合で、苦情対応委員会の開催が困難な場合は、苦情対応委員会の委員長又は代わる委員が対応方法を第三者委員に相談し、迅速かつ適切に対応するものとする。苦情対応責任者は、早い時期に苦情対応委員会を招集し、検討会議を開き、事後についての報告と改善策を講ずるものとする。

第19条 苦情記録の作成及び保存

口頭、書面等にかかわらず、苦情受付担当者は、苦情・相談記録(別紙)に記載し、苦情解決責任者に報告する。苦情解決責任者は、苦情・相談記録等の関係記録を保存する。

第20条 その他

苦情に関するその他の事項は、苦情対応委員会でその都度定める。

附則 この規程は平成25年6月1日より施行する。

この規程は平成28年1月1日より施行する。