

社会福祉法人恒和会

福祉サービスに関する苦情解決規程

(目的)

第 1 条 社会福祉の増進のための社会福祉事業法等の一部を改正する法律（平成 12 年 6 月 法律第 111 号）の施行に伴い、社会福祉法第 82 条に基づき、苦情解決に関する必要な事項を定め、福祉サービスに関する利用者（以下「利用者」という）等からの苦情の適切な解決に資するとともに福祉サービスの質の向上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、苦情解決責任者を置く。
2. 苦情解決責任者は管理者をもって充る。

(苦情受付担当者)

第 3 条 利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、苦情受付担当者を置く。
2. 苦情受付担当者はケアハウスゆうわ苑、ゆうわ苑デイサービスセンター、認知症対応型通所介護デイ・ゆうわ、通所リハビリセンターゆうわ、ゆうわ苑ヘルパーステーション、定期巡回訪問サービスユー・アンド 24 ゆうわ、住宅型有料老人ホームゆうわマ・メゾン、グループホームゆうわ苑、小規模多機能型居宅介護トータルケア、介護老人保健施設ケアセンターゆうわ、短期入所生活介護、訪問リハゆうわ、ゆうわ苑居宅介護支援事業所、サポートセンタータリア、地域密着型特養シンシアゆうわ、短期入所生活介護シンシアゆうわ、シンシアゆうわデイサービスセンター、小規模多機能シンシアゆうわ、サポートセンタータリア、シンシアゆうわ居宅介護支援事業所、ゆうわ訪問看護ステーション、ゆうわケアプランセンターの職員の中から苦情解決責任者を任命する。

(苦情受付担当者の職務)

第 4 条 苦情受付担当者は次の職務を行う。
一. 利用者から苦情の受付
二. 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
三. 受付けた苦情並びにその改善情况等の苦情解決責任者及び第三者委員会への報告

(第三者委員の設置)

第 5 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。

(委員の定数、構成)

第 6 条 委員は3名以上とし、中立、公正性の確保のため次の中から選任する。

- 一. 本会の監事
- 二. 民生委員、児童委員
- 三. 社会福祉士
- 四. 学識経験者

(委員の選任手続き)

第 7 条 委員は理事会の承認を得て、理事会が任命する。

(委員任期)

第 8 条 委員の任期は2年とする。但し補欠の委員の任期は前任者の残任期間とする。

2. 委員は再任することができる。

(委員の職務)

第 9 条 委員は次の職務を行う。

- 一. 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取
- 二. 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- 三. 利用からの苦情の直接受付
- 四. 苦情申出への助言
- 五. 事業者への助言
- 六. 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち合い助言
- 七. 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
- 八. 日常的な状況把握と意見傾聴

(委員の報酬)

第 10 条 委員は費用弁償を除き無報酬とする。

(利用者への周知)

第 11 条 苦情解決責任者は利用者に対してパンフレットの配布等により苦情解決責任者、苦情受付担当者並びに第三者委員の氏名、連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する。

(苦情の受付)

第 12 条 苦情受付担当者は利用者からの苦情は随時受け付ける。

2. 苦情受付担当者は苦情受付に際し、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。
 - 一. 苦情の内容
 - 二. 苦情申出人の希望等
 - 三. 第三者委員への報告の要否
 - 四. 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、立ち合いの要否
3. 前項の三及び四が不要の場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

(苦情の報告、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及び第三者委員に報告する。但し、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意志表示をした場合を除く。
2. 投書等匿名の苦情については、第三者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、苦情申出人に対し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。
2. 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て話し合いを行う事ができる。
 3. 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。
 - 一. 第三者委員による苦情内容の確認
 - 二. 第三者委員による解決案の調整、助言
 - 三. 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認
 - 四. 苦情解決責任者も第三者委員の立ち合いを要請することができる。

(苦情解決の記録、報告)

- 第15条 苦情解決の記録、報告は次により行う。
- 一. 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書面に記録する。
 - 二. 苦情解決責任者は一定期間ごと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。
 - 三. 苦情解決責任者は苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第

三者委員に対して、一定期間経過後報告する。

(解決結果の公表)

第16条 苦情解決責任者は、個人情報に関するものを除き解決結果を事業報告等において公表する。

(解決困難な苦情の対応)

第17条 解決困難な苦情解決は、山口県福祉サービス利用援助事業等運営適正化委員会に委ねる。

(その他)

第18条 この規程にない事項については、必要に応じて理事長が別に定める。

附則

この規程は平成13年3月1日から施行する。

この規程は平成13年6月15日改定する。

この規程は平成15年6月1日改定する。

この規程は平成20年4月1日改定する。

この規程は平成21年3月18日改定する。

この規程は平成24年5月1日改定する。

この規程は平成29年10月14日改定する。

この規程は平成29年12月1日改定する。

この規程は令和元年12月1日改定する。

この規程は令和2年6月1日改定する。