

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条の規定に基づき社会福祉法人いわき会(以下「法人」という。)が経営する施設が提供する福祉サービスに係る利用者等からの苦情の解決について、適切な対応を図り、もって利用者及び家族の信頼に応えるとともに、利用者の権利を擁護し、福祉サービスの向上に努めることを目的とする。

(苦情解決責任者及び苦情受付担当者の設置)

第2条 福祉サービスに対する苦情の解決を図るため、福祉サービスを提供するそれぞれの施設に苦情解決責任者及び苦情受付担当者を置く。

2 苦情解決責任者は、それぞれの施設長又はセンター長とし、理事長が任命する。

3 苦情受付担当者は、それぞれの施設長が職員の中から指名する。

(苦情受付担当者の業務)

第3条 苦情受付担当者は、次の業務を行う。

(1)利用者等からの苦情の受付

(2)苦情の内容、利用者の意向の確認及び記録

(3)受け付けた苦情及び苦情の改善状況等について、苦情解決責任者並びに第三者委員への報告

(第三者委員の指名)

第4条 苦情解決にあたり、社会性や客観性を確保するとともに、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を図るため、公平・中立な立場にある第三者委員を置く。

2 第三者委員の人数は、2名とする。

3 第三者委員は、理事会において選考し理事長が委嘱する。

4 第三者委員は、次に掲げる業務を行う。

(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)苦情申出人に対する助言

(5)事業者への助言

(6)苦情申出人及び苦情解決責任者との話し合いにおける立ち会い及び助言

(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)施設の日常的な活動状況の把握及び利用者からの意見聴取

(委員の任期)

第 5 条 第三者委員の任期は、2 年とする。ただし、委員が欠けた場合における後任の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

2 第三者委員は、再任することができる。

(利用者への周知)

第 6 条 苦情解決責任者は、利用者等に対し福祉サービスに係る苦情解決の仕組みについて周知を図るものとする。

(苦情の受付等)

第 7 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ものとする。なお、第三者委員も利用者等から直接苦情を受け付けることができるものとする。

2 苦情受付担当者は、利用者から苦情の申出があったときは、次に掲げる事項を聴取して記録するとともに、その内容を苦情申出人に確認するものとする。

(1) 苦情の内容

(2) 苦情申出人の希望等

(3) 第三者委員に対する報告の希望の有無

(4) 苦情申出人及び苦情解決責任者の話し合いにおける第三者委員の助言及び立ち会いの希望の有無

(苦情受付の報告等)

第 8 条 苦情受付担当者は、前条の規定のより受け付けた苦情の内容を苦情解決責任者及び第三者委員(前条第 2 項第 3 号に規定する報告の希望があった場合に限る。)に報告するものとする。

2 苦情受付担当者は、投書等により匿名による苦情が寄せられた場合においても、苦情解決責任者及び第三者委員に報告するものとする。

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ときは、内容を確認するとともに、苦情申出人に対してその旨を通知するものとする。

4 第三者委員は、苦情申出人から直接苦情を受け付けたときは、その苦情の内容を苦情解決責任者に報告するものとする。

(話し合い)

第 9 条 苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いのよる解決に努める。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。

ア 第三者委員による苦情内容の確認

イ 第三者委員による解決案の調整、助言

ウ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。

(記録等)

第 10 条 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。

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。

3 苦情解決責任者は、苦情解決にあたり苦情申出人に改善を約束した事項等があるときは、苦情申出人及び第三者委員に対し、その結果を報告するものとする。

(第三者委員の報酬)

第 11 条 第三者委員の報酬は、原則として支給しない。

(公表)

第 12 条 苦情解決責任者は、法人事業のサービスの質と信頼性の向上を図るため、本規程に基づく苦情解決の対応状況について、個人情報に関する事項を除き施設内に掲示することにより公表する。

(守秘義務)

第 13 条 苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員、その他苦情解決事務に係る者は、苦情申出人の氏名、苦情相談の内容その他苦情相談により知り得た情報を他に漏らしてはならない。

(補則)

第 14 条 この規程に定めるほか、必要な事項は理事長が別に定める。

(附則)

この規程は、平成 26 年 4 月 1 日から施行する。