

多機能型事業所ひだまりのみち・さんぽみち サービスに係る苦情処理規程

第1章 総則

(目的)

第1条 この規定は、医療法人社団至空会が実施する事業（以下「法人事業」という。）の利用者からの苦情に対して社会福祉法第82条を踏まえて苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高めることや早急な虐待防止対策が講じられ、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用できるよう支援することと、苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法を図ることにより、円滑、円満な解決の促進や法人の信頼や適正性の確保を図ることを目的とする。

第2章 苦情解決の体制

(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、管理者を苦情解決責任者とする。

(苦情解決責任者の職務)

第3条 苦情解決責任者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情申出内容の原因、解決方策の検討
- (2) 苦情解決のための苦情申出人との話し合い
- (3) 第6条に定める第三者委員への苦情解決結果の報告
- (4) 苦情原因の改善状況の苦情申し出人及び第三者委員への報告

(苦情受付担当者)

第4条 苦情解決責任者は、利用者が苦情の申し出をしやすいように、当該事業所職員の中から苦情受付担当者を任命する。(契約書の重要事項説明所に明記する。)

2 事業所職員は、苦情受付担当者の不在時等に苦情の申出があった場合には、苦情受付担当者に代わって申出を受け付けることが出来る。苦情受付担当者の不在時等に苦情の申出があった場合には、苦情受付担当者に代わって申出を受け付けることが出来る。

3 前項により苦情の申出を受けた職員は、遅滞なく苦情受付担当者にその内容を連絡しなければならない。

(苦情受付担当者の職務)

第5条 苦情受付担当者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 利用者からの苦情受付
- (2) 苦情内容、利用者等の意向等の確認と記録
- (3) 苦情内容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6条 苦情解決における客観性と社会性を確保するとともに、苦情申出人に対する適切な支援を行うため、第三者委員を設置する。

2 第三者委員は、法人理事長が囑託する。

3 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残任期間とする。

(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の苦情内容の情報聴取。
- (2) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申請人への通知。
- (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) 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) 苦情に関わ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。

(第三者委員の報酬)

第8条 第三者委員の報酬は、無報酬とする。

(守秘義務)

第9条 第三者委員及び苦情解決責任者ならびに苦情受付担当者は、その職務上知りえた秘密を漏らしてはならない。なお、その職務を退いた後も同様である。

第3章 苦情解決の手順

(利用者への周知)

第10条 施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、利用者や保護者等に対して、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、苦情解決の仕組みについて周知する。

(苦情の受付)

第11条 苦情受付担当者は、利用者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出来る。

2 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際して、次の事項を書面に記録しその内容を苦情申し出人に確認する。

- (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。

- 3 前項（3）及び（4）が不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

（苦情受付の報告・確認）

- 第12条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を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希望しない場合はこの限りでない。
- 2 投書等匿名による苦情があった場合にも、第三者委員に報告し必要な対応を行う。
 - 3 苦情受付担当者から苦情申出の報告を受けた第三者委員は、苦情内容を確認し、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13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、苦情申出人また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出来る。
- 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事が出来る。

（苦情解決の記録・結果報告）

- 第14条 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経緯と結果について書面により記録する。
- 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。
 - 4 苦情解決責任者は、苦情申出人が満足する解決が図られなかった場合には、静岡県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会を紹介するなどの必要な情報提供を行う。

（解決結果の公表）

- 第15条 苦情解決責任者は、定期的に苦情解決結果及び苦情原因の改善状況を第三者委員に報告する。
- 2 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対応の状況について、個人情報に関する事項を除き、事業報告やホームページ等に掲載し、公表する。

附則

この規程は、平成26年7月1日から施行する。

この規定は、平成28年4月1日から施行する。

この規定は、平成31年4月1日から施行する。