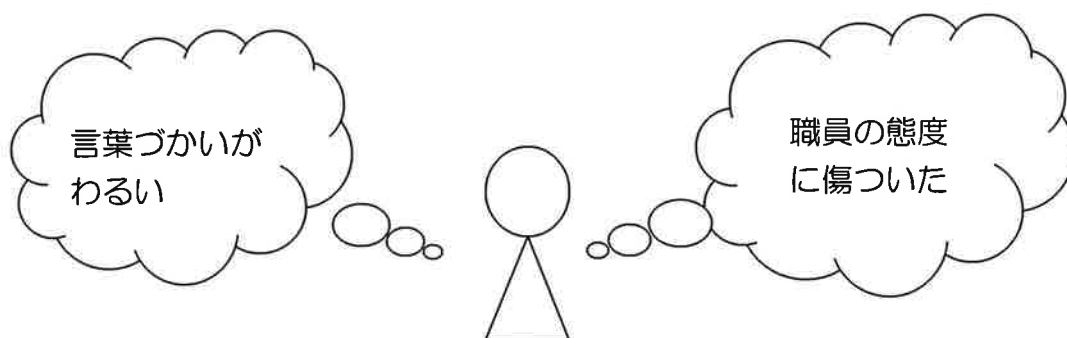


苦情解決相談のご案内

当事業者では、福祉サービスを安心して利用いただくために苦情相談窓口を整備しております。

皆さまの苦情や要望をお聞かせ下さい。



苦情受付担当者

居宅支援担当 五十嵐春美
通所介護担当 神戸 寛
訪問介護担当 石井 恵美
施設介護担当 白石喜久代

苦情解決責任者

施設長 石井 浩二
第三者委員
氏 名 市川 清
氏 名 石井 嘉幸

※ こちらでも相談を受けつけています。

南牧村役場保健福祉課

電話 0274-87-2011

福祉サービス運営適正化委員会

電話 027-255-6669

国保連合会

電話 027-290-1323

苦情対応規程

さわやかホーム

第1章 総 則

（設置）

第1条 この規程は、社会福祉法人あらふね会における苦情解決に必要な事項を定めるものとする。

（目的）

第2条 福祉サービスの提供に対する苦情への適切な対応を行うことにより、利用者の満足感の向上や利用者個人の権利擁護を図るとともに、利用者への適切な利用を支援する。また、社会性や客観性を確保し、一定のルールに従った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の推進や本会の信頼や適正の確保を図る。

第2章 苦情解決体制

（苦情解決責任者）

第3条 苦情解決の責任主体を明確にするため、法人に苦情解決責任者を設ける。
2 苦情解決責任者は、施設長とする。

（苦情受付担当者）

第4条 福祉サービス利用者の苦情申し出を受けるため、苦情受付担当者を設ける。
2 苦情受付担当者は、施設長が任命する。

（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）苦情内容及びその改善状況の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

（第三者委員の設置）

第6条 苦情申出人に対する適切な支援を行なうため、法人に第三者の立場に立つ第三者委員を設置する。

2 第三者委員は2名とし、次の各号に掲げる者より理事会の承認を得て、施設長が委嘱する。

- （1）法人評議員
- （2）法人監事
- （3）学識経験者
- （4）弁護士

- (5) 社会福祉士
- (6) 民生児童委員

(第三者委員の任期)

第7条 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8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報告聴取
- (2) 前号についての苦情申出者への通知
- (3) 利用者からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出者への助言
- (5) 本会への助言
- (6) 苦情申出者と苦情解決責任者との話し合いへの立会いと助言
- (7) 苦情解決責任者からの苦情にかか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傾聴

(第三者委員の報酬)

第9条 第三者委員の報酬は、法人役員等の旅費に関する規程により支給する。

第3章 苦情解決の業務

(制度の周知)

第10条 苦情解決責任者は、重要事項説明書及び法人事業に関するパンフレット並びにホームページへの掲載等により、本規程に基づく苦情解決制度(以下「本制度」という。)について周知を図らなければならない。

2 法人職員は、法人事業の提供に際し、利用者に対して本制度の趣旨と内容を明確に説明しなければならない。

(苦情の受付)

第11条 苦情申し出は、別に定める「意見要望等受付書」(様式1)によるほか、様式によらない文書、口頭による申出によっても受け付ける。

2 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際して、次の事項を別に定める「苦情受付、経過記録書」(様式2)に記載し、その内容を苦情申出人に確認する。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出人の要望
- (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と立会いの要否

3 前項第3号及び第4号が不要な場合は、苦情申出者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がこの限りでない。

- 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内容の報告を受けた第三者委員は、苦情内容を確認し、別に定める「苦情受付報告書」（様式3）によって、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

（苦情解決に向けた話し合い）

第13条 苦情解決責任者は、苦情申出の内容を解決するため、苦情申出人との話し合いを実施する。

- 2 前項による話し合い、または解決策の提示は、必要に応じて第三者委員に助言を求めることができる。
- 3 第三者委員は、話し合いへの立会いにあたっては、苦情内容を確認の上、必要に応じて解決策の調整と助言を行う。
- 4 苦情受付担当者は、話し合いの結果や改善を約束した事項を別に定める「話し合い結果記録書」（様式4）により記録し、話し合いの当事者間及び立ち会った第三者委員に確認する。

（苦情解決に向けた記録・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、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別に定める「改善結果状況報告書」（様式5）により報告する。報告は、原則として、話し合いを終了した日から30日以内に行わなければならない。

（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 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、事業報告書や広報誌等に掲載し、公表する。

付 則

この規程は、平成24年4月1日から施行する。