

社会福祉法人清心会福祉サービス苦情処理規程

(目的)

第1条 この規程は社会福祉法人清心会(以下「法人」という。)が提供する福祉サービスに対する利用者の苦情について円滑・円満に解決するため、苦情解決体制、苦情解決の手順等に関し必要な事項を定めるものとする。

(適用範囲)

第2条 この規程は、法人が運営する全ての事業について適用する。

(苦情解決責任者)

第3条 法人は、苦情解決の責任者として苦情解決責任者を置く。

(苦情受付担当者)

第4条 法人は、サービス利用者からの苦情の受付等の担当者として苦情受付担当者を置く。

2 苦情受付担当者は、次の職務を行う。

- (1) 利用者からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認及び記録
- (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

(苦情解決責任者等の任命)

第5条 苦情解決責任者及び苦情受付担当者は理事長が任命する。

(第三者委員)

第6条 法人は、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、第三者委員を置く。

2 第三者委員は3名とする。

3 第三者委員は理事会で選考し、理事長が委嘱する。

4 第三者委員の任期は2年とする。

5 第三者委員は、次の職務を行う。

- (1) 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取
- (2) 苦情内容を受け付けた旨の苦情申し出人への通知
- (3) 利用者からの苦情の受付
- (4) 苦情申し出人への助言
- (5) 法人への助言
- (6) 苦情申し出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち合い、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) 日常的な状況把握と意見傾聴
- 6 第三者委員への報酬は実費弁償を除き無報酬とする。

(利用者への周知)

第7条 法人は、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名及び連絡先、苦情解決の仕組みについて施設内へ掲示し、利用者に周知するものとする。

(苦情の受付)

第8条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情は随時受け付けるものとする。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けるものとする。

- 2 利用者等から苦情の申し出があったときは、苦情受付書(様式1)に次の事項を記録するものとする。
 - (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、立会の要否

(苦情の報告)

第9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ものとする。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を拒否している場合はこの限りではない。

- 2 匿名の苦情についても第三者委員に報告し、必要な対応を講ずるものとする。
- 3 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情の報告を受けたときは、苦情申出人に対し苦情受付報告書(様式2)により苦情の報告を受けた旨を通知するものとする。

(苦情解決の話し合)

第10条 苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いにより苦情解決に努めなければならない。

- 2 苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じ第三者委員の助言を求めることができる。
- 3 第三者委員の立会による苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行うものとする。
 - (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及び助言
 - (3) 話し合い結果及び改善事項等の記録と確認

(苦情解決の記録・報告)

- 第11条 苦情受付担当者は、苦情受け付けから解決・改善までの経過と結果について記録しなければならない。
- 2 苦情解決責任者は、第三者委員に対し苦情解決結果報告書(様式3)により苦情解決結果について報告し、必要な助言を受けるものとする。
- 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は、苦情申出人及び第三者委員に対し一定期間経過後報告しなければならない。

(苦情解決結果の公表)

- 第12条 法人はサービスの質や信頼性の向上を図るため、苦情解決結果について個人情報を除き事業報告書等に実績を掲載し公表すると共に、必要に応じて施設内へ掲示するものとする。

附則

この規程は平成19年6月1日から施行する。