

苦 情 解 決 規 程

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人親和会が運営する各施設（以下「施設」という。）の事業執行等に対する利用者等からの苦情に対し、適切な解決を図るために必要な事項を定めることを目的とする。

(苦情解決責任者)

第2条 苦情解決責任者は、施設長とする。

(苦情受付担当者)

第3条 施設長は、各施設ごとに職員の中から、1名を苦情受付担当者に任命するとともに、必要に応じその代理者を任命する。

(苦情受付担当者及びその代理者の職務)

第4条 苦情受付担当者及びその代理者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 利用者等からの苦情の受付
- (2) 苦情内容及び利用者等の意向確認と記録及び苦情の解決
- (3) 各施設の窓口で解決した苦情の理事長への報告
- (4) 各施設の窓口で解決できなかった苦情の理事長への報告
- (5) 前第3号及び第4号に係る苦情及び解決経過等について、苦情処理委員会への報告
- (6) 苦情内容改善状況等の理事長及び苦情委員会への報告
- (7) その他関連する事項

(苦情解決委員会の設置)

第5条 理事長は、苦情に対し適切な対応を執るために、苦情解決委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

- 2 理事長は、第三者委員（以下「外部委員」という。）及び施設長等以上の職員をもって構成する。
- 3 外部委員は、3名とし外部委員、内部委員も理事長が任命する。
- 4 委員会に委員長及び副委員長を置き、委員長は委員の互選により選出するものとし、副委員長は委員長が任命する。
- 5 委員会は、第6条に基づき苦情に適切に対応するため、理事長が必要の都度委員会を招集する。
- 6 委員長が議長となり、議事の進行を図る。

(委員会の所掌)

第6条 委員会は、次の業務を所掌する。

- (1) 苦情受付担当者が受付けた苦情内容の報告に対する対応
- (2) 各施設の窓口で解決した苦情の報告聴取
- (3) 各施設の窓口で解決できなかった苦情への対応
- (4) 外部委員が直接利用者から受付けた苦情への対応
- (5) 外部委員による苦情申立人への助言
- (6) 外部委員による理事長への助言
- (7) 外部委員による苦情申立人と理事長の話し合いの場における立会及び助言
- (8) 苦情に係る事項の改善状況等の報告に対する対応
- (9) その他苦情解決に関する事項

(旅費・日当の支給)

第7条 社会福祉法人 親和会は、旅費日当支給規定により、外部委員に旅費、日当を支給することができる。

(苦情解決手順の周知)

第8条 理事長は、利用者等に対して苦情申立窓口の設置について(様式第1号)周知するとともに、パンフレット等の配付により苦情処理について、「解決責任者」、「苦情受付担当者及び各委員の氏名」、「連絡先」、「苦情解決の仕組み」、「組織図」等を、事業所内に掲示しなければならない。

(苦情受付報告)

第9条 苦情受付担当者は、郵送で受付けた苦情又は窓口での苦情申立に対し、その場等で解決した苦情、又は解決できなかった苦情を直ちに理事長に報告するとともに、委員会に報告(様式第3号)しなければならない。

(苦情受付報告)

第10条 外部委員は、前項により苦情を受付けたときは、直ちに施設長に(様式第4号)報告しなければならない。又、施設長は、直ちに理事長に報告しなければならない。

(記録、確認、解決)

第11条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情受付に際し、その内容を確認し苦情受付簿(様式第2-1号)に記載しなければならない。

2 苦情受付担当者は、前項により苦情を受付けたときは、必要に応じて現場の担当職員を立ち合わせ、苦情の解決に努めなければならない。

(苦情の話し合い解決)

第12条 理事長、施設長は利用者等から受付けた苦情について、窓口で解決できなかった苦情について、委員会でその内容を協議し、速やかに苦情申立者と話し合い、問題解決に努めなければならない。

2 理事長は、前項による話し合いの場に外部委員及び必要に応じて、関係する職員を立ち合わせることもある。

(解決できなかった場合の対応等)

第13条 理事長は、苦情申立者に対し前条による話し合いの結果においても、なお苦情申立者の納得が得られない場合は、苦情申立者に対し、岩手県国民健康保険団体連合会並びに岩手県福祉サービス運営適正化委員会に対し、当該未解決苦情等の申立をすることができる旨を説明しなければならない。

(他の事業所に対する苦情等)

第14条 苦情処理担当者は、他の指定居宅支援事業者及び指定居宅サービス事業者並びに入所施設への苦情があったときは、苦情申立による調査回答依頼書(様式第5号)により、当該苦情事業所に事実関係の調査を依頼し、その結果を苦情申立者に通知(様式第6号)しなければならない。

(苦情解決経過記録)

第15条 苦情受付担当者は、苦情解決の経緯を苦情解決経過記録簿(様式第2-2号)に記録しておかなければならない。

2 苦情処理担当者は、苦情申立者に改善等を約束した事項が終了したときは、速やかに苦情申立者に対し、報告(様式第7号)しなければならない。

(苦情解決結果の公表)

第16条 理事長は、利用者等のサービスの選択及び質並びに信頼性を高めるため、個人情報に関するものを除き、苦情の発生原因、顛末等について、事業報告書及び社会福祉法人親和会発行の広報誌「親和会だより」に掲載し公表するものとする。

(補則)

第17条 この規程に定めるものの他、苦情処理に関し必要な事項は、理事長が別に定める。

附 則

この規程は、平成18年4月1日から施行する。

この規程は、平成26年4月1日から施行する。