

苦情解決規程

社会福祉法人 広島平和養老館

苦情解決規程

第1章 総則

(目的)

- 第1条 この規則は、社会福祉法人広島平和養老館（以下「法人」という）が、社会福祉法第82条の規定に基づき、法人が実施する事業（以下「法人事業」という）の利用者からの苦情に対して適切な対応を行うことにより、利用者の権利を擁護し、当該事業の迅速な改善を図るとともに、法人事業に対する社会的な信頼を向上させることを目的とする。

第2章 苦情解決体制

(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、法人に苦情解決責任者を設置する。
2 苦情解決責任者は、理事長が当たるものとする。

(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者との話し合い。
 - (3) 苦情対応委員会の開催、対応策のとりまとめ。
 - (4) 第15条に定める第三者委員への苦情解決結果の報告。
 - (5) 苦情原因の改善状況の苦情申出者及び第三者委員への報告。
 - (6) その他必要な関係機関への報告ならびに連携。

(苦情受付担当者)

- 第4条 法人事業の利用者が苦情の申出をしやすいとするため、事業所ごとに苦情受付担当者を設置する。
- 2 苦情受付担当者は、理事長が任命する。
 - 3 法人職員は、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とする。
 - 4 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) 利用者等からの苦情受付。
 - (2) 苦情内容、利用者等の意向の確認と記録。
 - (3) 簡易な苦情の解決。
 - (4) 苦情内容の苦情解決責任者への報告。
 - (5) 苦情改善状況の苦情解決責任者への報告。

(苦情対応委員会)

- 第6条 苦情解決責任者は、苦情受付担当者もしくは利用者等から直接苦情申出があった場合、より客観的な視点から適切な苦情解決方法を探り、着実な実行を確保する観点から、必要に応じ、苦情対応委員会を開催し、当該苦情を報告するとともに対応策を検討、立案する。
- 2 対応策は、理事長ならびに第三者委員に報告し、その了解を得た後、当該苦情申立者に連絡、了解を得る。なお、簡易な苦情については、第三者委員に対する都度の連絡は省略し、定期的

な報告によることとする。

- 3 苦情対応委員会のメンバーは、施設長、苦情解決責任者、当該事業所苦情受付担当者、その他苦情解決責任者が必要と判断した職員とする。

(第三者委員)

- 第 7 条 苦情解決における社会性や客観性を確保し、苦情申出者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、法人に第三者委員を設置する。
- 2 第三者委員は、次に掲げるうちから 3 名以内を選任し、評議員会への諮問及び理事会の承認を得て理事長が委嘱する。
 - (1) 法人評議員
 - (2) 法人監事
 - (3) 弁護士
 - (4) 社会福祉士
 - (5) 学識経験者

(第三者委員の任期)

- 第 8 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。
- 2 第三者委員に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 9 条 第三者委員の職務は次のとおりとする。
- (1) 苦情解決責任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) 利用者等からの苦情の直接受付。
 - (4) 苦情申出者への助言。
 - (5) 法人への助言。
 - (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。

(第三者委員の報酬)

- 第 10 条 第三者委員の報酬は実費弁償ならびに中立性の確保に妨げとならない程度を支給することとし、理事長が決定する。

第 3 章 苦情解決の業務

(制度の周知)

- 第 11 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等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 12 条 苦情申出は、別に定める「苦情申出書」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随時受け付けることができる。
- 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「苦情申出受付・経過記録書」に記録し、その内容を苦情申出者に確認する。
 - (1) 苦情の内容。
 - (2) 苦情申出者の要望等。

- (3) 第三者委員への報告の要否。
- (4) 苦情申出者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(3)及び(4)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。

(苦情受付の報告・確認)

- 第13条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を総て苦情解決責任者に報告する。その後、苦情解決責任者から第三者委員への報告を行うが、苦情申出者が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については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。
 - 3 苦情解決責任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、苦情申出者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14条 苦情解決責任者は、苦情申出の内容を解決するため、苦情申出者との話し合いを実施する。ただし、苦情申出者が同意する場合には、解決策の提示をもって話し合いに代えることができる。
- 2 苦情申出者又は苦情解決責任者は、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当たっては、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15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、一定期間ごと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、苦情申出者に改善を約束した事項について、苦情申出者及び第三者委員に対して報告する。
 - 4 苦情解決責任者は、苦情申出者が満足する解決が得られなかった場合は、市区町村の苦情相談窓口及び広島県福祉サービス運営適正化委員会の窓口を紹介するものとする。

(解決結果の公表)

- 第16条 法人は、法人事業のサービスの質と信頼性の向上を図るため、本規定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、事業報告書に表示ならびに法人内に掲示するとともに、申出に応じ閲覧可能な台帳を備え置くこととする。

附則

この規則は、平成18年 8月 1日から施行する。

広島平和養老館 苦情解決体制

(令和 2年 4月 1日現在)

事業所名	苦情解決 責任者	苦情受付 担当者	第 三 者 委 員		
社会福祉法人広島平和養 老館 理事長	向井博士		遠藤武司	新野義弘	
特別養護老人ホーム広島平 和養老館 広島平和養老館短期入所生活介護 事業所		奥村幸枝			
広島平和養老館居宅介護 支援事業所		毛利下里美			
養護老人ホーム広島平和 養老館 広島平和養老館訪問介護事業所 デｲｯﾋﾞﾝｸﾞｽﾍﾞﾝﾀｰにのしま		向井まゆみ			