

社会福祉法人浄光会における苦情解決に関する指針

(目的)

第1条 この指針は、社会福祉法第82条に基づき、社会福祉法人浄光会が提供する福祉サービスへの苦情を適切に解決するため必要な事項を定めることにより、福祉サービスに対する利用者の満足度を高め、利用者個人の権利の擁護とサービス提供者としての信頼及び適正性の確保を図ることを目的とする。

(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、苦情解決責任者(以下「責任者」という。)を置く。責任者は理事長が任命した者をもって充てる。

2 責任者は、苦情解決の仕組みなどについて利用者に周知するとともに、苦情を速やかに解決するよう努めるものとする。

(苦情受付担当者)

第3条 苦情の申出をしやすい環境を整えるため苦情受付担当者(以下「担当者」という。)を置く。担当者は理事長が任命した職員をもって充てる。

2 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と記録(3)受け付けた苦情等の責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員の設置)

第4条 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(以下「委員」という。)を設置する。

2 外部委員は2名で構成し、公平性・中立性を確保できる者の中から、理事会の承認を受けて理事長が委嘱する。

(委員の職務)

第5条 委員は、次の職務を行う。

- (1)担当者から受け付けた苦情内容の報告聴取
- (2)苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- (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)本事業所への助言
- (6)苦情申出人と責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- (7)責任者からの苦情に係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傾聴

(苦情の受付)

第6条 苦情の申出は、様式①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受け付けることができる。

- 2 苦情の受付は、担当者が随時受け付ける。なお、委員も直接苦情を受け付けることができる。
- 3 苦情の受付に際しては、次の事項を様式②に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。(1)苦情の内容(2)苦情申出人の希望等(3)委員への報告の要否(4)苦情申出人と責任者の話し合いへの委員の助言、立ち合いの要否

(苦情の報告)

第7条 担当者は、受け付けた苦情を原則としてすべて責任者及び委員に報告する。ただし、苦情申出人が委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。

2 投書など匿名の苦情については、委員に報告し必要な対応を行う。

3 委員は、担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を様式③により通知する。

(苦情の解決)

第8条 責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努めるものとする。その際、苦情申出人又は責任者は、必要に応じて委員の助言を求めることができる。

2 委員の立ち合いによる苦情申出人と責任者の話し合いは、次により行う。(1)委員による苦情内容の確認(2)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

(苦情解決の記録・報告)

第9条 苦情解決や改善を重ね、これらを実効あるものとするため、次のような記録と報告を行う。

(1)担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について様式④に記録する。

(2)責任者は、一定期間毎に苦情解決結果を委員に報告し、必要な助言を受ける。

(3)責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び委員に対して、一定期間経過後様式⑤により報告をする。

(苦情解決結果の公表)

第10条 個人情報に関するものを除き、申出のあった苦情の件数、内容、処理結果について事業報告書等に掲載し公表する。

(秘密保持義務)

第11条 委員、責任者及び担当者、またはこれらの職にあった者は、その職務上、知り得た秘密を漏らしてはならない。

付則：この規程は、平成20年4月1日から施行する。

この規程は、平成27年4月1日 一部改正し、同日より施行する。

様式 ①

苦 情 申 出 書

申出書作成日：令和 年 月 日

社会福祉法人 浄光会
理事長 梅田 弘敏

下記のとおり、貴事業所のサービスの内容に関する苦情を申し出ます。

○ 苦情を持つ利用者

ふりがな 氏 名		生年月日	年 月 日生
住 所	〒		
連絡先			
苦情に係る事実のあった日			
苦情のあるサービス種類			
苦情の内容			

○ この申出書を書いた申出人

利用者との関係	1 本人	2 家族	3 代理人	4 職員	5 その他
---------	------	------	-------	------	-------

○ 本人以外の場合は以下も記入ください

ふりがな 氏 名		生年月日	年 月 日生
住 所	〒		
連絡先			

受付日：	年 月 日	受付者：
------	-------	------

苦 情 受 付 書

(苦情受付担当者)

受付日	令和 年 月 日	苦情の発生時期	令和 年 月 日
記入者			苦情の発生場所
申出人	氏名		住所
	続柄		連絡先
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入			
苦情の内容	相談の分類	①職員の接遇 ②サービスの質や量 ③利用料 ④説明・情報提供 ⑤被害・損害 ⑥権利侵害 ⑦その他 ()	
申出人の希望等			
備考			
申出人の希望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他 ()		
申出人への確認	第三者委員への報告の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 []		
	話し合いへの第三者の助言、立ち合いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 []		

様式 ② 裏

相談記録	
想定原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> サービス内容・量 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他
対応経過	
結果	

苦情受付報告書

令和 年 月 日

苦情申出人

様

第 三 者 委 員

⑩

苦情受付担当者から下記のとおり、苦情受付についての報告がありましたことを通知致します。

記

苦情申出日	令和 年 月 日	苦 情 申出人	
苦情発生時期	令和 年 月 日	利用者との関係	
苦情の内容			

話し合い経過・結果記録書

令和 年 月 日
記録者：苦情受付担当者
氏名

苦情申出者氏名： (続柄)
苦情解決責任者氏名：
第三者委員氏名：
相談日： 令和 年 月 日
【苦情申出の内容に関する苦情申出人の意見・希望】
【苦情申出の内容に関する苦情解決責任者の意見・対応案】
【苦情申出の内容に関する第三者委員の意見・解決方策案】
【改善を約束した内容】
【話し合いが不調となった原因・意見の相違点】
(次回話し合いの日時：令和 年 月 日 時 分から)

苦情申出者（代理人）氏名： ⑩

苦情解決責任者氏名： ⑩

第三者委員氏名： ⑩

様式 ⑤

苦情解決結果報告書

令和 年 月 日

第三者委員 様
苦情申出人 様

苦情解決責任者

⑩

令和 年 月 日付けの苦情については、下記のとおり解決いたしましたので、報告致します。

記

苦情内容	
解決結果	