

福祉サービス提供に関する苦情解決規程

平成 21 年 11 月 1 日

社会福祉法人神戸の風

ケアハウス南風

(設置)

第1条 この規程は、ケアハウス南風における苦情解決に関する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、利用者の福祉サービス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すすめる事により、円滑・円満な解決の促進やケアハウス南風の信頼や適正の確保を図る。

(苦情解決責任者及び苦情受付担当者の設置)

第3条 苦情解決責任者及び苦情受付担当者を置く。

- 2 苦情解決責任者は、施設長とし、理事長が任命する。
- 3 苦情受付担当者は、施設長が職員の中から氏名する。

(苦情受付担当者の業務)

第4条 苦情受付担当者は、次に掲げる業務を行う。

- (1) 利用者からの苦情の受付
- (2) 苦情の内容、利用者の意向の確認及び記録
- (3) 受け付けた苦情及び苦情の改善状況等について、苦情解決責任者並びに第三者委員への報告

(第三者委員の氏名)

第5条 苦情解決にあたり、社会性や客観性を確保するとともに、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を図るため、公平・中立な立場にある第三者委員を置く。

- 2 第三者委員の人数は、2名とする。
- 3 第三者委員は、理事会において選考し理事長が委嘱する。
- 4 第三者委員は、次に掲げる業務を行う。
 - (1) 苦情受付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) 苦情申出人に対する助言
 - (5) 苦情申出人の及び苦情解決責任者との話し合いにおける立会い及び助言
 - (6) 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
 - (7) 施設の日常的に活動状況の把握及び入居者からの意見聴取

(委員の任期)

第6条 第三者委員の任期は、2年とする。ただし、委員が欠けた場合における後任の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

2 第三者委員は、再任することができる。

(入居者の周知)

第7条 苦情解決責任者は、利用者等に対し福祉サービスに係る苦情解決の仕組みについて周知を図るものとする。詳細は苦情対応マニュアルを参照することとする。

(苦情の受付等)

第8条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付けるものとする。なお、第三者委員も利用者等から直接苦情を受け付けることができるものとする。

2 苦情受付担当者は、入居者から苦情の申出があったときは、次に掲げる事項を聴取して苦情受付書に記録するとともに、その内容を苦情申出人に確認するものとする。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出人の希望等
- (3) 第三者委員に対する報告の希望の有無
- (4) 苦情申出人及び苦情解決責任者の話し合いにおける第三者委員の助言及び立会の希望の有無

(苦情受付の報告等)

第9条 苦情受付担当者は、前条の規定のより受け付けた苦情の内容を苦情解決責任者及び第三者委員（前条第2項第3号に規定する報告の希望があった場合に限る。）に報告するものとする。

2 苦情受付担当者は、投書等により匿名による苦情が寄せられた場合においても、苦情解決責任者及び第三者委員に報告するものとする。

3 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けたときは、内容を確認するとともに、苦情申出人に対してその旨を苦情受付通知書により通知するものとする。

4 第三者委員は、苦情申出人から直接苦情を受け付けたときは、その苦情の内容を苦情解決責任者に報告するものとする。

(話し合い)

第10条 苦情解決責任者は、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、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要により第三者委員の助言を求めることができる。

2 第三者委員は、第8条第2項第3号及び第4号に規定する場合を除き、苦情申出人又は苦情解決責任者の要請に基づき、その話し合いに立ち会うものとする。この場合、第三者委員は、苦情内容の確認並びに解決策の調整及び助言を行うものとする。

3 苦情受付担当者は、苦情申出人及び苦情解決責任者の話し合いに同席するとともに、苦情受付書にその経過及び結果を記録し、出席者の確認を受けるものとする。

(記録等)

第11条 苦情受付担当者は、当該事案の経過及び結果を苦情受付書に記録するものとする。

2 苦情解決責任者は、一定期間ごとに事案の経過及び結果を取りまとめ、第三者委員に報告するものとする。

3 苦情解決責任者は、苦情解決にあたり苦情申出人に改善を約束した事項等があるときは、苦情申出人及び第三者委員に対し、苦情に関する結果報告書によりその結果を報告するものとする。

(公表)

第12条 苦情解決責任者は、苦情申出人の個人情報に関するものを除き、申し出のあった苦情の解決結果について、施設の掲示板等への掲示により、苦情に関する結果を公表するものとする。

(守秘義務)

第13条 苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員、その他苦情解決事務に係る者は、苦情申出人の氏名、苦情相談の内容その他苦情相談により知り得た情報を他に漏らしてはならない。

附 則

この規程は、平成21年11月1日から施行する