

福祉サービスに係る苦情解決に関する基準

社会福祉法人 来島会

(目的)

- 第1条 福祉サービスに対する利用者の満足感を高め、権利を擁護し、利用者が福祉サービスを適切に利用できるよう支援する。
- 2 福祉サービスに関する苦情を社会性や客観性を確保した一定のルールに添った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決を促進する。

(苦情解決責任者)

- 第2条 苦情解決責任者は施設長等が当たるものとする。
- 2 苦情解決責任者は苦情受付担当者から報告があった時苦情解決委員会を開く。

(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人との話し合い
 - (3) 第三者委員への苦情解決結果の報告
 - (4) 苦情原因の改善状況の苦情申出人及び第三者委員への報告

(苦情解決委員会)

- 第4条 苦情解決委員会は以下の者で構成する。
- (1) 苦情解決責任者
 - (2) 第三者委員
- 2 苦情の状況により(2)を除くことができる。

(苦情受付担当者)

- 第5条 苦情受付担当者は各施設に置き、以下の職務を行う。
- (1) 利用者等からの苦情の受付
 - (2) 苦情内容、利用者等からの意向等の確認と記録
 - (3) 受付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員)

- 第6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、第三者委員を置く。
- 2 第三者委員は理事長が選任し委嘱する。
 - 3 第三者委員の任期は2年とし、再任を妨げない。
 - 4 第三者委員は法人評議員、法人監事、民生委員、児童委員、学識経験者、弁護士、社会福祉士、

精神保健福祉士、保護司の内若干名を充て、次の職務を行う。

- (1) 苦情受付担当者からの受付けた苦情内容の報告聴取
- (2) 利用者からの苦情の直接受付
- (3) 苦情申出人への助言
- (4) 施設長への助言
- (5) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会いと助言
- (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) 日常的な状況把握と意見聴取

5 第三者委員への報酬は無報酬とする。ただし、3,000円の交通費を支給するものとし、3,000円を超える場合は実費弁償とする。

(利用者への周知)

第7条 苦情解決責任者は利用者に対し、苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員の氏名、連絡先を周知する。

(苦情の確認)

第8条 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、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
- (3) 第三者委員への報告の要否

(苦情受けの報告)

第9条 苦情受付担当者は、苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除き、受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。

2 投書など匿名の苦情については第三者委員に報告し、必要な対応をする。

(苦情受けの通知)

第10条 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場合、内容を確認し苦情申出人に対し報告を受けた旨を通知する。

(苦情解決の努力)

第11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。その際、苦情申出人または苦情解決責任者は必要に応じて第三者委員の助言及び立会いを求めることができる。

2 第三者委員の立会い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。

- (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、助言
- (3) 話し合いの結果や改善事項の書面での記録と確認

(苦情解決の記録、報告)

- 第12条 サービスの質の高まりや、運営の適正化を確保するため、苦情解決の記録を保存する。
- 2 苦情受付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書面に記録する。
 - 3 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。
 - 4 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、苦情申出人及び第三者委員に対して一定期間後報告する。

(苦情解決の公表)

- 第13条 苦情解決の結果を個人情報に関するものを除き公表するものとする。

附則

この基準は平成12年9月1日から施行する。

この基準は平成25年3月19日改定・施行

この基準は平成26年5月23日改定 平成26年6月1日施行