

苦情解決に関する処理要綱

社会福祉法人 歓びの園

第1 目的

この要綱は、社会福祉法人 歓びの園(みゆき広場)が提供する福祉サービスについて利用者等からの苦情を迅速、適切に解決するための体制、処理方法等を定め、社会福祉法人 歓びの園(みゆき広場)が実施するその他の措置とともにそのサービスの質の確保と向上に資することを目的とする。

第2 苦情解決のための基本姿勢

福祉サービスの利用者等から苦情の申し出があった場合は、福祉サービスの利用者の人格、人権を尊重し、個人のプライバシーを守り、利用者、社会福祉法人 歓びの園(みゆき広場)双方にとって意義のあるものとなるよう、迅速、積極的に、社会性・客観性を確保した苦情解決を図るものとする。

第3 福祉サービスの範囲

苦情解決の対象となる福祉サービスは、社会福祉法人 歓びの園(みゆき広場)が提供する福祉サービスすべてとする。ただし、社会福祉法人 歓びの園(みゆき広場)が提供する福祉サービス以外のものに関する苦情について、この処理要綱により、解決することを妨げない。

第4 苦情の範囲

苦情解決の対象となる範囲は、次のとおりとする。

- (1) 特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する苦情
 - ア 福祉サービスに係わる処遇の内容に関する苦情
 - イ 福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する苦情
- (2) 不特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する申し立て
 - ア 福祉サービスに係わる処遇の内容に関する申し立て
 - イ 福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する申し立て

第5 苦情申出人の範囲

苦情申出人の範囲は、次のとおりとすること。

- (1) 特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する苦情
 - ア 福祉サービスの利用者
 - イ 福祉サービスの利用者の家族
 - ウ 前ア及び前イに掲げる者の代理人等
- (2) 不特定の利用者に対する福祉サービスに関する申し立て

- ア 福祉サービスの利用者
- イ 福祉サービスの利用者の家族
- ウ 前ア及び前イに掲げる者の代理人等
- エ 民生委員・児童委員
- オ 社会福祉法人歓びの園(みゆき広場)の職員
- カ その他前アから前オに準ずるもので、当該福祉サービスの提供に関する状況を具体的かつ的確に把握している者

第6 苦情解決体制

苦情解決のための体制として社会福祉法人歓びの園(みゆき広場)に苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を置く。

第7 苦情解決責任者

- 1 苦情解決責任者は、施設長とする。
- 2 苦情解決責任者は、この処理要綱に従って、次の職務を行い、責任をもって円滑・円満な解決を図るものとする。
 - (1) 苦情解決体制、苦情解決の仕組みの利用者への周知
 - (2) 受け付けられた利用者等からの苦情又は申し立て(以下「苦情等」という。)の苦情受付担当者からの聴取
 - (3) 苦情申し出人との話し合い
 - (4) 改善措置の実施
 - (5) 苦情等の申し出の状況及び解決結果の理事会への報告及び公表

第8 苦情受付担当者

- 1 苦情受付担当者は、施設の職員の中から理事長が任命する。
- 2 苦情受付担当者は次の職務を行う。
 - (1) 苦情等の受付
 - (2) 苦情等の内容等の確認及び受付から苦情解決に至るまでの経過と結果の記録
 - (3) 受付けた苦情等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9 第三者委員

- 1 第三者委員は、理事・職員以外から、人格高潔で社会福祉事業について見識を有し、かつ、実際に書の職責を果たし得る者を理事会で選考し、理事長が任命するものとする。この場合において、保護者会又は利用者から意見聴取を行う。
- 2 第三者委員は、2名とする。
- 3 第三者委員は、次の職務を行う。

- (1) 受け付けられた苦情等の苦情受付担当者からの聴取
- (2) 苦情等を受け付けた旨の苦情申し出人への通知
- (3) 利用者等からの直接受付
- (4) 苦情申し出人への助言
- (5) 社会福祉法人 歓びの園(みゆき広場)への助言
- (6) 苦情申し出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- (7) 苦情解決責任者から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聴取
- (9) 社会福祉法人 歓びの園(みゆき広場)の提供福祉サービスの日常的な状況把握と意見聴取

4 第三者委員には、その職務に要した費用を支給する。

第10 利用者等への周知

苦情解決体制及び苦情解決の仕組みの利用者等への周知は、別記様式 1 号により、施設内への掲示及びパンフレットの配布により行う。

第11 苦情等の受付

- 1 苦情等の受付は、随時行う。なお、第三者委員、苦情解決責任者も直接苦情等を受け付けることができる。
- 2 苦情を受け付けた場合は、別紙様式第 2 号により、苦情受付書を作成する。

第12 苦情受付の報告・確認

- 1 苦情受付担当者及び苦情受付責任者は、受け付けた苦情はすべて苦情受付責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情等申し出人が第三者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等については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。
- 3 第三者委員は、別記様式第 3 号により、苦情等を受け付けた旨を苦情申し出人に通知する。

第13 苦情解決

- 1 苦情解決責任者は、苦情申し出人との話し合いによる解決に努める。
この場合、苦情申し出人又は苦情解決責任者は必要に応じて第三者委員の立会い及び助言を求めることができる。
- 2 第三者委員は、苦情解決に当たって、前 1 の求めに応じ又は自主的に助言、解決案の調整を行うものとする。

第 14 苦情解決の記録・報告

- 1 苦情受付担当者は、苦情解決・改善措置までの経過と結果について別記様式第 2 号により、記録する。
- 2 苦情解決責任者は、3 月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、苦情申し出人に改善を約束した事項について、苦情申し出人及び第三者委員に対して、別記様式第 4 号により、その措置の結果などを報告するものとする。

第 15 解決結果の公表等

苦情等の申し出の状況及びその解決結果等について理事会へ報告するとともに、解決結果について、個人情報に関するものを除き「事業報告書」及び「広報誌」に掲載し、公表するものとする。

第 16 その他

この要綱の実施に関して必要な事項は、理事会の承認を得て理事長が別に定める。

附 則

この要綱は、2001 年 6 月 1 日から施行する。