

苦情解決規定

社会福祉法人 福智会

福智会苦情解決規程

1. 目的

本規程は、社会福祉法人福智会（以下、当法人という）が運営する各施設が提供するサービスにかかわる利用者等からの苦情を解決する為の体制を整備することにより、利用者の権利を擁護し、更に顧客満足度の向上を図り、利用者が法人のサービスを適切に利用できるよう支援する。また、苦情を密室化せず、社会性或客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進、法人が経営する各施設の信頼性・的確性の確保を図る。

2. 適用範囲

本規程は、当法人が経営する各施設が提供するサービスに係わる利用者からの苦情解決の体制及び実施要領に適用する。

3. 実施対象

（1）対象とする苦情の範囲

- ① サービスの内容に関する事項
- ② サービスに係る利用者契約の締結、履行及び解除に関する事項
なお、本項は利用契約施設のみに適用する

（2）苦情申出人の範囲

- ① 法人が経営する各施設が提供する福祉サービスを現在利用している利用者、その家族、代理人
- ② 苦情申出に関する福祉サービスを法人が経営する各施設から提供を受けていた利用者（退所者）、その家族、代理人

4. 実施体制

下記により、法人本部及び法人が経営する各施設にそれぞれ苦情解決責任者、苦情受付担当者を置く。

（1）苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にする為に設置する。

- ① 各施設においては、それぞれの施設長を苦情解決責任者とする
- ② 本部においては、理事長を苦情解決責任者とする

（2）苦情受付担当者

利用者が苦情の申出をしやすい環境を整える為に設置する。

- ① 施設長は、当該施設の職員の中から 1 名を苦情受付担当者として任命

する

- ② 理事長は、本部業務を担当する職員の中から 1 名を苦情受付担当者として任命する。

(3) 第三者委員会

- ① 田川地区に設置されている第三者委員会に加盟

5. 職 務

4 項の実施体制で設置任命した苦情解決責任者、苦情受付担当者の行う職務は下記の通りとする。

(1) 苦情解決責任者

- ① 利用者、家族等への苦情解決の仕組みの周知
- ② 苦情申出内容の原因、解決方法の件等、苦情委員会の開催
- ③ 苦情解決の為の苦情申出人との話し合い
- ④ 苦情原因の改善状況の苦情申出人への報告
- ⑤ 理事長においては、当法人の行う福祉サービスに対する苦情の最終責任者としての職務

(2) 苦情受付担当者

- ① 利用者、家族、代理人からの苦情の受付
- ② 都道府県が設置する「福祉サービス運営適正化委員会」及び区市町村が設置する苦情解決機関、並びに介護保険に係わる「国民健康保険団体連合会」を経由した利用者からの苦情の受付
- ③ 受け付けた苦情の内容等の記録と確認
- ④ 苦情解決委員会への出席
- ⑤ 受け付けた苦情の内容の苦情解決責任者、第三者委員会への報告
- ⑥ 苦情の受付から解決・改善までの経過、結果の記録

6. 業務内容

(1) 利用者への周知

- ① 苦情解決責任者は、利用者、家族等に苦情解決責任者、苦情受付担当者の氏名、連絡先を示し、苦情解決の仕組みについて周知する
- ② また、苦情解決責任者は、利用者、家族等に苦情解決機関（福祉サービス運営適正化委員会、国民健康保険団体連合会等の窓口）の存在と利用方法を周知する

(2) 苦情の申出及び受付

- ① 苦情受付担当者は、随時、利用者等からの苦情を受けつける
- ② 利用者等は、苦情を申出する場合、口頭、文書のいずれによっても行う事が出来る。なお苦情は匿名によっても出来る
- ③ 苦情は、苦情受付担当者のみならず、苦情解決責任者、担当職員、他職員、第三者委員会に対しても申出ることが出来る。

(3) 申出内容の報告・確認

- ① 受け付けた苦情は、苦情受付担当者が苦情の内容、苦情申出人の希望等を「様式1」により記録し、苦情申出人にその内容を確認した上で、早急に苦情解決責任者に報告する。
- ② 苦情解決責任者は、利用者からの苦情について、原因、解決方法などの検討を行う

(4) 苦情解決

- ① 苦情解決責任者又は苦情解決責任者が指名した職員は、苦情申出人と苦情申出の内容を解決する為に話し合いを、苦情申出から 2 週間以内に行う
- ② 苦情申出人と苦情解決責任者は第三者委員会の助言、立会を求める事が出来る

(4) 苦情対応の記録・苦情解決結果の報告

- ① 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の記録を書面「様式2」に残す
- ② 苦情解決責任者は、苦情解決が難航する場合に第三者委員会に報告し、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会に対し、原則として1ヶ月以内に「様式3」により報告する

(5) 苦情解決結果の公表

個人情報に関するものを除き掲示板等に苦情の申出内容、解決結果を掲載、公表する

7. 法人、各施設における苦情解決の流れ

項 目	実 施 内 容
周知・説明	苦情解決責任者は、利用者・家族等に対し、苦情解決の仕組みを周知・説明する。
受 付	受付担当者は、利用者・家族等からの苦情の受付をする。内容は書面に記録し、苦情申出人に確認する この場合苦情受付担当者は、苦情申出人の立場に立ち、事実を正確に把握し、苦情の内容を明確にするよう努める。
連絡・確認	苦情受付担当者は、受付けた苦情を苦情解決責任者へ報告する 苦情解決責任者は、苦情の申出の報告を受けた場合、内容の確認をし、「苦情解決委員会」の開催、並びに第三者委員会の助言を受けるなど、解決案を検討する。
話 合 い	苦情解決責任者は、苦情申出人と話合いをおこない、解決案を提示する。 第三者委員会が立ち会う場合、第三者委員会は内容の確認、解決案の調整・助言、結果や改善事項の確認を行う。
記録・報告	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記録する 苦情解決責任者は、改善を約束した事項について、概ね 1 ヶ月以内に、苦情申出人に報告する。
改 善	申出の合った事項について、事業所内で改善に取り込む。 必要に応じて、苦情解決責任者は、苦情解決委員会を開催する。 また、日頃からサービス改善・向上の取り組みを行い、予防措置を講ずる。
公 表	苦情解決責任者は、苦情解決に向けての取り組み実績を、掲示板等にて公表する。

8. 福智会における苦情解決体制

当法人における苦情解決は、法人苦情解決委員会及び施設別苦情^{解決}希有委員会を設置し、苦情の早期解決にあたる。

9. 関係書類

- ① 様式 1 苦情受付書
- ② 様式 2 話合い結果記録
- ③ 様式 3 改善結果

附則

この規程は平成 14 年 4 月 1 日から施行する

様式