

苦情対応の仕組みのための規程

第一章

(苦情対応の仕組みの目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人孝慈会が次の目的のため定めたものである。

- (1) 苦情への適切な対応により、入居者及び利用者の権利擁護と福祉サービスの質的向上を図るとともに、入居者及び利用者が福祉サービスを適切に利用できるように支援する。
- (2) 苦情を密室化せず社会性や客観性を確保し、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・円満な解決を促進する。

第二章

(苦情対応責任者)

第2条 責任の主体を明確にするため、施設長を苦情対応責任者とする。

(苦情受付担当者)

第3条 苦情を受け付ける窓口として施設長は苦情受付担当者を任命する。

- (1) 苦情受付担当者は以下の職務を行う。
 - ア 入居者及び利用者からの苦情の受付
 - イ 苦情内容、意向等の確認と記録
 - ウ 苦情対応責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員)

第4条 苦情対応に社会性や客観性確保し、入居者及び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設置する。

(1)設置形態

- ア 理事長は、自らが経営するすべての事業所・施設の利用者が第三者委員を活用できる体制を整備する。
- イ 苦情対応の実効性が確保され客観性が増すのであれば、複数事業所や複数法人が共同で設置することもできる。

(2)第三者委員の要件

- ア 苦情の対応が円滑・円満に図ることができるものであること。
- イ 評議員(理事は除く)、監事、民生委員、大学教授、弁護士など世間から信頼性を有するものであること。

(3)人数

第三者委員、中立・公平性の確保のため、複数とする。その際、即応性を確保するため個々の職務に当たることを原則とし、委員相互の情報交換等の連携を図る。

(4)選任方法・任期

第三者委員は、理事長の責任において選任する。任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。第三者委員に欠員が生じた場合の補欠委員の任期は全員者の残任期間とする。

(5)職務

- ア 苦情受付担当者からの苦情内容の報告聴取
- イ 苦情内容の報告を受けた旨の申出人への通知

- ウ 利用者からの苦情の直接受付
- エ 苦情申出人への助言
- オ 理事長・本会への助言
- カ 苦情申出人と苦情対応責任者の話し合いへの立会いと助言
- キ 苦情対応責任者からの相談・苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
- ク 日常的な状況把握と意見聴取

(6)報酬

第三者委員への報酬は中立性確保のため、実費弁償を除きできる限り無報酬とする。ただし、第三者委員の設置の形態又は報酬の決定方法により中立性が客観的に確保できる場合には、報酬を出すことができる。

第三章 苦情解決の手順

(利用者への周知)

第5条 施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情対応責任者は、入居者及び利用者に対して、苦情対応責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や、相談・苦情対応の仕組みについて周知する。

(苦情の受付)

第6条 苦情受付担当者は、入居者及び利用者等からの相談・苦情を随時受ける。なお、第三者委員も直接受け付けることができる。

2 苦情受付担当者は、入居者及び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。

- ア 苦情の内容
- イ 苦情申出人の希望等
- ウ 第三者委員への報告の同意
- エ 苦情申出人と苦情対応責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否

3 前項ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と苦情対応責任者の話し合いによる解決を図る。

(苦情受付の報告・確認)

第7条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情対応責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申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、苦情受付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通知する。

(相苦情解決に向けての話し合い)

第8条 苦情対応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、苦情申出人又は苦情対応責任者は、必要に応じて第三者委員の助言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対応責任者の話し合いは、次により行う。

- ア 第三者委員による苦情内容の確認
- イ 第三者委員による解決策の調整、助言
- ウ 話し合いの結果や改善事項との書面での記録と確認

なお、相談・苦情対応責任者も第三者委員の立会いを要請することができる。

(苦情対応の記録、報告)

第9条 サービスの質を高め運営の適正化を確保するために、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をする。

イ 苦情対応責任者は、一定期間毎に苦情対応結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。

ウ 苦情対応責任者は、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。

(解決結果の公表)

第10条 利用者及び入居者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」等実績を掲載し公表する。

附則

この規程は平成26年4月1日に施行する。

この規程は令和6年2月7日に施行する。

この規程は令和2年12月1日に施行する。

この規程は令和6年5月1日に施行する。

1 苦情対応責任者

和楽苑・古千谷苑 施設長

2 苦情受付担当者

和楽苑 副施設長 ・生活相談員
古千谷苑 生活相談員

3 第三者委員を設置しております

4 他窓口

和楽苑 埼玉県国民健康保険団体連合会

〒 338-0002 埼玉県さいたま市中央区大字下落合 1704 番国保会館

TEL048-824-2568 (8:30-12:00 13:00-17:00 土日休み 年末年始休み)

古千谷苑 東京都国民健康保険団体連合会

〒 102-0072 東京都千代田区飯田橋 3-5-1 東京区政会館 11階 (受付 10階)

TEL03-6238-0177 (9:00-17:00 土日祝 12/29-1/3 休み)