

若幸会 苦情等解決委員会規則

1 苦情解決の仕組みと目的

(1) 目的

社会福祉法人 若幸会の各事業所が実施する福祉サービスにおいて、以下のことを目的として、その苦情等へ適切な対応を図る。

- ①福祉サービスを適切に提供できるよう、苦情や意見を幅広く汲み上げ、サービスの改善を図ること。
- ②利用者個人の権利を擁護し、福祉サービスを適切に利用することができ満足感を高めること。
- ③適正な虐待防止対策等が講じられ、職員の人権意識の高揚を図ること。

(2) 解決の観点

一定の仕組みとルールに沿った方法で解決を進めることにより、苦情や虐待を密室化せず社会性や客観性を確保し、円滑・円満な解決の促進、事業者の信頼や適正性の確保を図る。

2 苦情解決の体制

(1) 苦情等解決委員会の構成

- ①苦情解決責任者、苦情受付責任者、および第三者委員で構成する。
- ②構成委員は、理事長が委嘱する。
- ③組織名簿、活動形態は、別紙組織図による。
- ④委員の任期は4年間とする。ただし、再任は妨げない。
- ⑤委員の内より、互選により1名の長を置く。

(2) 苦情解決責任者

各事業所の管理者を苦情解決責任者とする。

(3) 苦情受付責任者

サービス利用者の苦情の申出が容易となるよう、サービス管理責任者または生活支援員を苦情受付責任者とする。

(4) 第三者委員

苦情解決に当たって、社会性と客観性の確保の観点から第三者委員として解決を円滑かつ円満に図ることができ、世間の信頼性を有する者4名を置く。

(5) 委員の職務

- ①苦情受付責任者が受け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苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- ④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
- ⑤苦情解決責任者からの苦情に係る改善状況等の報告
- ⑥日常的な状況把握と意見聴取
- ⑦本会への助言

3 苦情解決の手順

(1) 利用者への周知

苦情解決責任者は、利用者に対し苦情解決責任者、苦情受付責任者及び第三者委員の氏名・連絡先、苦情解決の仕組み等について周知する。

(2) 苦情等の受付

- ①苦情受付担当者は、各事業所内に苦情等受付箱を設置し、利用者からの苦情等を「何でも相談申し込み票」用紙に記入したものを随時受け付ける。
- ②口頭、電話及びファクシミリによる苦情等も受け付ける。
- ③投書など匿名の苦情についても、必要な対応を検討し対応する。
- ④第三者委員および島根県運営適正化委員会へも直接苦情申し立てをすることができる。

(3) 解決に向けての話し合い

①苦情受付責任者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を苦情申出人に確認する。

ア、苦情等の内容

イ、苦情申出人の希望等

ウ、第三者委員への報告および、第三者委員の助言と立会いの要否

エ、苦情等解決委員会の開催の要否

オ、委員会の開催、第三者委員の立会いが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いによりその解決を図る。

②苦情解決責任者は、苦情申出人の権利を尊重し話し合いによる解決に努めなければならない。

③第三者委員の立会いによる話し合いが必要な場合は、苦情内容を確認し、苦情申出人 と苦情解決責任者との解決案の調整、助言を行う。

④解決に向けての話し合いが不調となった場合は、苦情解決責任者は苦情申出人に対し、島根県運営適正化委員会を紹介することができる。

(4) 苦情解決の記録と報告

①苦情受付責任者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について「苦情処理状況書」により記録する。

②苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情等受付の状況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、苦情申出人に改善を約束した事項の処理結果等について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後に「苦情処理状況書」により報告する。

(5) 解決結果の公表

苦情解決の体制、状況については、個人情報に関する内容を除き事業所ホール等に掲示し、また広報誌、ホームページ等で公表する。

4 その他

この規則に定めのない事項については、委員会において協議する。

この規則は、平成20年3月25日より施行する。

この規則は、一部変更し平成21年12月24日より施行する。

この規則は、一部変更し平成24年4月1日より施行する。

この規則は、一部変更し平成30年4月1日より施行する。