

## 社会福祉法人大門福祉会 苦情解決の仕組み・要綱

### （目的）

- 第1条 苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高めることや早急な虐待防止対策が講じられ、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援することを目的とする。
- 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ため、法人内に苦情解決体制を整備し、円滑・円満な解決の促進や、事業者の信頼や適正性の確保を図ることを目的とする。
- 3 苦情解決に社会性や客観性を確保するため、外部の第三者委員を2名置き、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進する。

### （苦情解決責任者）

第2条 苦情解決責任者は、施設長とする。

2 苦情解決責任者の職務は下記のとおりとする。

- （1）利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する。
- （2）苦情申し出人との話し合いによる解決に努める。その際、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。
- （3）苦情申し出人に改善を約束した事項及び苦情解決結果について、苦情申し出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後報告する。
- （4）当事者同士での解決が困難な場合や訴訟にまで発展しそうな事案については、法人の契約する保険会社やその他、必要に応じて弁護士等にも相談し、苦情申し出人と早期に円満解決できるように最善を尽くす。
- （5）利用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「広報誌」等に苦情解決実績を掲載する。

### （苦情受付担当者）

第3条 苦情受付担当者は、法人内の各事業所の代表者及び介護保険制度下の当該の職種の職員とする。

- （1）特別養護老人ホームこぶし園においては、介護支援専門員、生活相談員等とし、なでしこの庭、ひいらぎの杜にそれぞれ配置する。
- （2）特別養護老人ホームこぶし園に併設の（予防）短期入所生活介護施設においては、介護支援専門員、生活相談員等とする。
- （3）こぶし園デイサービスセンターにおいては、介護（予防）通所介護施設の介護支援専門員、生活相談員等とする。
- （4）射水市大門在宅介護支援センターにおいては、介護（予防）訪問介護ではサービス提供責任者とし、居宅介護支援センターでは、所長、介護支援専門員とする。
- （5）射水市の委託を受けている大門・大島地域包括支援センターにおいては、介護（予防）支援事業所の所長とする。
- （6）各事業所(部署)の代表（主任）は、苦情受付責任者とする。

(7) 全ての事業に関し、総括苦情受付責任者は事務長、副施設長とする。

2 苦情受付担当者の職務は、苦情受付から解決・改善までの対応を行い、その経過、結果について書面に下記のとおり記録するものとする。

(1) 利用者（その家族）からの苦情は随時受け付けを行う。

(2) 苦情内容、利用者（その家族）の意向等の確認と記録を行い、その内容については、苦情申し出人に確認する。

(3) 利用者からの苦情受付に際し、ア～カの手順で受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者への報告を行う。

ア. 苦情の内容について

イ. 苦情申し出人の希望等

ウ. 第三者委員への報告の要否

エ. 苦情申し出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会の要否

オ. ウ及びエが不要と苦情申し出人が申し立てた場合は、苦情申し出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図ることとなるため、その旨を苦情解決責任者に報告する。

カ. 投書など匿名の事情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

(4) 各事業所の苦情受付担当者は、各事業所別に受け付けた苦情の内容、解決までの経過、再発防止策などについて検討し、月毎に台帳入力し、記録し、保管する。

(第三者委員)

第4条 法人では第三者委員を2名置き、第三者委員の氏名、連絡先等を別に明示する。

2 第三者委員の職務は以下のとおりとする。

(1) 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取を行う。

(2) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申し出人への通知を行う。

(3) 利用者からの苦情の直接受付も行う。

(4) 苦情申し出人への助言を行う。

(5) 法人内事業者への助言を行う。

(6) 苦情申し出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い助言を行う。

ア. 苦情内容を確認する。

イ. 解決案の調整、助言を行う。

ウ. 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認を行う。

(7) 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を行う。

(8) 日常的な状況把握と意見聴取を行う。

3 第三者委員の選任及び任期

(1) 第三者委員は理事長が選任し、理事会の承認を得て委嘱する。

(2) 第三者委員の任期は2年とする。但し、補欠委員の任期は前任者の残任期間とする。

(3) 第三者委員は再任されることができる。

(4) 第三者委員の任期は平成12年12月1日から平成15年4月30日までとする。

(苦情解決に関する業務の流れ)

第5条 苦情解決に関する業務の流れは、苦情の受付時から、苦情解決のフローチャートを別に定め、その手順に沿って話し合いを進め、苦情申出人と早期に、円満に解決できるように最善を尽くす。

(苦情処理委員会の設置)

第6条 法人内に苦情処理委員会を設置する。

- 2 苦情処理委員会のメンバーは、苦情解決責任者、苦情受付責任者、苦情受付担当者、第三者委員、法人のリスクマネジャー、その他、関係委員会の代表者等で組織する。
- 3 苦情処理委員会は、年に4回以上開催し、法人に寄せられた苦情内容を把握し、解決処理が適正であったか、再発防止策についても検討し、助言する。
- 4 受付けた苦情の解決が困難な場合は、緊急に苦情処理委員会を開催し、メンバーを召集し解決方法などを協議する。
- 5 委員会を開催した場合は、その協議内容を記録し、保管する。
- 6 委員会が中心となり、「広報誌」等実績を掲載、公表し、利用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ものとする。

附則

この苦情解決の仕組み・要綱は、平成12年12月1日から施行する。