

社会福祉法人 橘風会

福祉サービス苦情解決実施要綱

1, 目的

橘風会福祉サービス利用者からの苦情・意見・要望等を密室化せず、適切な対応と迅速な解決を進めることにより、利用者の権利を擁護するとともに、利用者の満足感の向上を図り、福祉サービスを適切に利用できるよう支援する。

2, 苦情解決体制

(1) 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長を苦情解決責任者とする。

* 苦情解決責任者の職務

- ①苦情等申出人との話合い
- ②苦情解決結果等を第三者委員及び理事長に報告
- ③第三者委員の調査に協力
- ④苦情解決結果の公表

(2) 苦情受付担当者

苦情受付担当者は以下の各事業所の職員を任命する。

介護老人福祉施設 ねむの丘・・・生活相談員

通所介護事業所 虹の家・・・生活相談員

居宅介護支援事業所・・・介護支援専門員

訪問介護事業所・・・サービス提供責任者

* 苦情受付担当者の職務

- ①利用者等からの苦情・要望・意見等の受付及び傾聴
- ②苦情内容・利用者の要望等の確認と記録
- ③受付けた苦情内容を苦情解決責任者と第三者委員への報告

(3) 第三者委員

苦情解決における密室化の排除と、迅速かつ適切な対応を推進するために、第三者委員を設置する。

*要件

橘風会及び利用者と直接の利害がなく、以下のいずれかの要件に該当する者。

- ・利用者の権利擁護と福祉サービスの向上の推進に賛同できる者
- ・福祉・人権問題等の学識経験を有する者

*人数

3名

*選任方法

理事長が任命する。

*任期

委員の任期は、2年とする。但し再選は妨げない。

*職務

利用者等から受付けた苦情等を、社会性・客観性を確保した適切な対応と、円満な苦情解決の促進に努める。

*調査権

職務を遂行するため、施設に対して苦情内容等に関わる関係書類の提出及び説明を求めることができる。尚、職務上知り得た秘密を漏らしてはいけない。

*費用

社会福祉法人 橘風会の旅費規定を準用する。

(4) 法人職員

苦情解決に向けた法人の取り組みを理解し利用者の満足感をえられるように積極的に参加する。

- ① すべての職員は、苦情を受け付けたとき一次対応者として位置づける。
- ② 苦情内容・利用者の要望等を確認し記録する。
- ③ 速やかに苦情受付担当者に連絡し、状況を正確に伝達する。

3, 苦情解決の手順

(1) 苦情の受付

- ①苦情受付担当者は、利用者等からの苦情・要望・意見を随時受付ける。第三者委員も直接苦情等を受付けることができる。尚、苦情等の申し出方法については特に定めない。
- ②苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を、所定の様式に従って書面に記録し、その内容について、申出人の確認を取る。

(2) 苦情受付の報告・確認

- ① 苦情受付担当者は、受付けた苦情は全て苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。

第三者委員の助言、話し合いへの立ち合いの要否

- ②第三者委員は、苦情の報告を受けた場合は、その内容の確認と、申出人に報告を受けた旨を報告する。

(3) 解決に向けての話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と話し合いによる解決に努める。その際、第三者委員の立会及び助言を求めることができる。

(4) 苦情解決の記録・報告

- ①苦情受付担当者は、苦情受付から解決までの経過と結果を、書面に記録する。
- ②苦情解決責任者は、苦情解決結果について、第三者委員に報告をし、助言を受ける。
- ③苦情解決責任者は、改善等約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に報告する。

(5) 利用者・家族等への周知

苦情解決責任者は、利用者に対して苦情解決の仕組み及び第三者委員の氏名、連絡先を周知する。

(6) 苦情等申出人の範囲

橘風会各サービス事業所の利用者本人及びその家族・代理人（身元引受人、成年後見人）とする。

(7) 解決結果の公表

個人情報に関するものを除き、掲示板等実績を掲載し、公表する。