

苦情解決規程

第1章 総則

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人なかよし愛育会が経営する全ての施設の苦情解決について必要な事項を定め、もってサービス利用者の苦情への適切な対応、満足感を高めること等により、サービスを適切に利用することが出来るよう支援するものである。

第2章 苦情解決体制

(苦情解決責任者)

第2条 施設長は、それぞれの施設における苦情解決責任者とする。

(苦情受付担当者)

第3条 施設長は、職員の中から苦情受付担当者を理事長に推薦し、理事長は施設長と協議の上、苦情処理担当者を任命する。尚、本法人が評議員会を設置したときは、選考について評議員会に諮問する。

2. 苦情処理担当者の職務は次の通りとする。
 - (1) 利用者等からの苦情を受け付ける。
 - (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認を行い所定の用紙に記録する。
 - (3) 受け付けた苦情およびその改善状況等を苦情解決責任者及び第三者委員へ報告する。

(第三者委員)

第4条 本法人の第三者委員は、各施設共通で2名とし、理事会が選考し、理事長が任命する。

2. 第三者委員の職務は次の通りとする。
 - (1) 利用者からの苦情を直接受け付ける。
 - (2) 苦情受付担当者から、受け付けた苦情内容の報告を聴取する。
 - (3) 苦情内容の報告を受けた後、その内容について苦情申出人へ通知を行う。
 - (4) 苦情申出人への助言を行う。
 - (5) 本法人への助言及び施設への助言を行う。
 - (6) 苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いに立ち合い、助言を行う。
 - (7) 苦情解決責任者から、苦情にかかる事案の改善状況等の報告を聴取する。
 - (8) 日常的に各施設の状況について把握するとともに意見傾聴を行う。
3. 第三者委員の報酬は、法人との契約による。

第2章 苦情解決の手順

(利用者への周知)

第5条 各施設の苦情解決責任者は、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、連絡先並びに苦情解決の仕組みについて、施設内への掲示等により周知するものとする。

(苦情の受付)

第6条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。尚、苦情解決責任者及び第三者委員も直接苦情を受け付けることが出来る。

2. 苦情受付担当者は苦情受付に際し、次の事項を所定の用紙に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。
 - (1) 苦情の内容
 - (2) 苦情申出人の希望等
 - (3) 第三者委員への報告を希望するか否か
 - (4) 苦情申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、立会いを希望するか否か
3. 第三者委員への報告、立会いが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決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、受け付けた苦情は全て苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。但し、苦情申出人が第三者委員に報告することを拒否する意思表示をした場合は苦情解決責任者のみに報告する。
2. 投書等、匿名の苦情については第三者委員に報告する。
 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。但し、前項の報告の場合を除く。

(苦情解決に向けての話し合い)

- 第8条 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人は、必要に応じて第三者委員の立会・助言を求めることが出来、苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員に苦情の内容を報告し立会・助言を求めることが出来る。
2. 第三者委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。
 - (1) 第三者委員による苦情内容の確認
 - (2) 第三者委員による苦情解決案の調整、助言
 - (3) 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

(苦情解決の記録、報告)

- 第9条 苦情解決の記録及び報告を積み重ねることにより、サービスの質を高め、運営の適正化を確保するため、次の事項を行う。
- (1) 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する。
 - (2) 苦情解決責任者は、第三者委員に報告した苦情受付に関して、一定期間後に苦情解決結果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について、苦情申出人に対して一定期間後、報告する。
 - (4) 苦情解決責任者は、第三者委員に報告した苦情受付に関して、苦情申出人に改善を約束した事項について、一定期間後、報告する。

(解決結果の公表)

- 第10条 苦情解決結果の報告は、個人情報に関するものを除き、園内掲示板に掲示する等して公表する

附則

この規程は、平成18年4月1日から施行する

