

苦情解決処理規程

苦情解決処理規程

第1章 総 則

（目的）

第1条 この規程は、社会福祉法（昭和26年法律第45号）第82条の規定に基づき、社会福祉法人香南会（以下「法人」という。）が運営する施設の利用者及びその関係者（以下「利用者等」という。）からの苦情に対して、関係法令を遵守し、迅速かつ的確に対応することで、利用者の権利を擁護するとともに、処遇改善・業務改善に繋げていくことを目的とする。

第2章 苦情処理体制

（組織）

第2条 法人は、利用者等からの苦情に対し、迅速かつ適切に対応するため、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を設置する。

（苦情解決責任者）

第3条 苦情解決責任者は施設長（副施設長を含む）及び部長（副部長を含む）とし、理事長が任命する。

2 苦情解決責任者は苦情解決処理の総括業務を行う。

（苦情受付担当者）

第4条 苦情受付担当者は、苦情解決責任者が職員の中から選任し、次の業務を行う。

- (1) 利用者等からの苦情等の受け付け
- (2) 苦情等の内容、利用者等の意向の確認と記録
- (3) 受け付けた苦情等及びその改善状況等について、苦情解決責任者及び第三者委員への報告

（第三者委員）

第5条 第三者委員は公平性・中立性を確保できる者の中から理事長が委嘱し、任期は2年とする。ただし、再任は妨げない。

2 第三者委員は、苦情解決に客観性をもって苦情内容の確認、解決案の調整、助言及び話し合い結果や改善事項等の確認を行う。

3 苦情解決について総合的な対応、情報交換等連携のための会議はサービス運営委員会において行う。

第3章 苦情解決の手順

（利用者及び関係者への周知）

第6条 苦情解決責任者は、利用者等に対して、苦情解決体制や苦情解決の仕組みについて、事業所内への掲示、パンフレットの配布等により十分に広報し、周知するものとする。

（苦情等の受付）

第7条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情等を随時受け付ける。

2 第三者委員も、直接苦情等を受け付けることができる。

- 3 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情等を受け付けたときは、苦情受付書(様式第1号)に必要な事項を記入し、申出人の意向を確認するものとする。
- 4 第三者委員が直接苦情等を受け付けたときは、苦情受付担当者に連絡をし、前項の規定に準じて必要な手続きをとらせるものとする。

(苦情受付の報告と確認)

第8条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情内容の詳細を把握するとともに、受け付けた苦情等はすべて苦情解決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 匿名の苦情等については、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等の内容の報告を受けたときは、その内容を確認するとともに、苦情申出人に対して、苦情受付報告通知書(様式第2号)により報告を受けた旨を通知する。

(苦情解決に向けての話し合い)

第9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ものとする。又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 苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて話し合いに第三者委員の立会を求めることができる。

(苦情解決の記録と報告)

第10条 苦情受付担当者は、苦情受付から解決までの経緯と結果及び改善案を記録する。

- 2 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、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後に苦情解決結果報告書(様式第3号)により報告する。
- 3 苦情の受付情報、対応結果の記録は5年間保存する。

(解決結果の公表)

第11条 苦情解決責任者は、個人情報に関するものを除き、事業報告書等に苦情解決の実績を掲載し、公表する。

第4章 雑 則

(職員の教育)

第12条 苦情解決責任者は、苦情処理及び対応を円滑に図るため、職員の各種法令の理解、苦情処理能力の向上を図るための教育を行う。

(その他)

第9条 この規程に定めのない事項については、理事長が別に定める。

附 則

- この規程は、平成22年4月1日から施行する。
- この規程は、平成27年4月1日から施行する。
- この規程は、平成28年8月1日から施行する。
- この規程は、平成29年4月1日から施行する。

様式第3号（第10条第2項関係）

苦情解決結果報告書

平成 年 月 日

第三者委員（ 苦情申立人） 様

社会福祉法人香南会
苦情解決責任者

平成 年 月 日付の苦情（受付NO. ）については、下記のとおり解決（改善）しましたのでご報告いたします。

記

- 1 苦情等の内容
- 2 処理経過
- 3 解決（改善）結果

苦情受付報告通知書

平成 年 月 日

苦情申出人
様

社会福祉法人香南会
第三者委員
の里
印

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付（受付NO. ）についての報告がありました
ことを通知いたします。

記

- 1 苦情申出人及び利用者
苦情申出人氏名 (利用者との関係)

利用者氏名
- 2 苦情申出年月日 年 月 日
- 3 苦情の発生日 年 月 日
- 4 苦情等の内容