

施設利用者等の苦情解決に関する規程

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法第82条に基づき、社会福祉法人八起社が設置運営する社会福祉施設及び事業について、施設利用者等の苦情に関して円満な解決を図るために必要な事項を定めるものである。

(苦情等解決体制)

第2条 苦情解決のための体制は次のとおりとする。

- (1) 第三者委員
監事、評議員、その他社会的信頼性の高い者のうちから理事会で選考し、理事長が委嘱する。
- (2) 苦情解決責任者
各施設及び事業の長の中から、理事長が任命する。
- (3) 苦情解決副責任者
各施設及び事業の長の中から、理事長が任命する。
- (4) 苦情受付担当者
各施設の職員又は事業に従事する職員の中から、施設(事業)の長の推薦により理事長が任命する。

(苦情の受付、報告)

第3条 苦情受付担当者(以下「受付担当者」という。)は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

- 2 受付担当者は、利用者等からの苦情受付に際し、書面(様式1)により、その内容を記録し確認する。
- 3 受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者(以下「責任者」という。)に報告するとともに苦情申出人が明確に拒否した場合を除き、第三者委員へも報告する。第三者委員は、内容を確認し苦情申し出人に対し報告を受けた旨通知(様式2)する。

(苦情解決に向けての手順)

第4条 報告を受けた責任者は、実態を掌握するとともに、速やかに苦情申出人との話し合いによる解決に努める。この場合、双方とも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 第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と責任者の話し合いは、次のとおり行う。
 - ア 第三者委員による苦情内容の確認
 - イ 第三者委員による解決案の調整、助言
 - ウ 話し合いの結果及び改善事項等の書面での記録と確認
- 3 苦情解決副責任者は、責任者に協力し、円満解決のために努め、責任者に事故あるときは代わってその任務を果たすものとする。

4 解決できない苦情は、愛知県社会福祉協議会設置の運営適正化委員会に申し立てる。

(報告及び記録)

第5条 責任者は、苦情の報告を受けたときは、速やかに理事長に報告する。なお、苦情解決のための経過及び結果についても同様とする。

2 理事長は、必要に応じて苦情解決結果を理事会に報告する。

3 責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告(様式3)し、必要な助言を受ける。苦情申立人に改善を約束した事項についても同様とする。

4 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記録する。

(解決結果の公表)

第6条 施設サービスの質の向上等のために、個人情報に係るものを除き「事業報告」等により解決結果を公表するものとする。

附 則

この規程は、平成13年4月1日から施行する。

苦 情 解 決 体 制

第 三 者 委 員	橋 本 健 ・ 仲 井 正 俊
苦 情 解 決 責 任 者	誠 和 荘 総 括 荘 長 ・ 東 和 荘 総 括 荘 長 寿 荘 荘 長
苦 情 解 決 副 責 任 者	誠 和 荘 荘 長 ・ 東 和 荘 荘 長
苦 情 受 付 担 当 者	誠 和 荘 福 祉 部 長 東 和 荘 福 祉 部 長 寿 荘 副 部 長

寿 荘 での 掲 示

苦 情 解 決 体 制

第 3 者 委 員	橋 本 健 仲 井 正 俊	名古屋市健康福祉局 介護指導課 (TEL 972-2591)
苦 情 解 決 責 任 者	誠 和 荘 総 括 荘 長 東 和 荘 総 括 荘 長 寿 荘 荘 長	
苦 情 解 決 副 責 任 者	誠 和 荘 荘 長 東 和 荘 荘 長	
苦 情 受 付 担 当 者	誠 和 荘 福 祉 部 長 東 和 荘 福 祉 部 長 寿 荘 副 部 長	