

○紀南地方老人福祉施設組合施設苦情解決実施要綱

(平成18年3月31日)
要綱第3号

(目的)

第1条 この要綱は、社会福祉法（以下「法」という。）第82条の規定に基づき、紀南地方老人福祉施設組合（以下「組合」という。）が提供する福祉サービスにかかる利用者の苦情に適切に対応し、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できるよう苦情の解決方法について必要な事項を定めることにより、円滑・円満に苦情の解決を図ることを目的とする。

(苦情解決責任者)

第2条 福祉サービスに対する苦情を処理するため、次に掲げる施設に苦情解決責任者（以下「責任者」という。）を置く。

- (1) 養護老人ホーム椿園
 - (2) 特別養護老人ホーム百々千園
- 2 責任者は施設長をもって充てる。

(苦情受付担当者)

第3条 管理者は、福祉サービス利用者等からの苦情に適切に対応するため、申出の窓口として職員の中から苦情受付担当者（以下「担当者」という。）を任命する。

- 2 苦情受付担当者は次の職務を行なう。
- (1) 利用者等からの苦情受付
 - (2) 苦情内容、利用者等の希望等の確認と記録
 - (3) 受け付けた苦情の責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員)

第4条 苦情解決の客観性及び中立・公平性を確保し、利用者の立場、特性に配慮した適切な対応を行なうため、第2条第1項に掲げる施設を担当する複数の第三者委員（以下「委員」という。）を置く。

- 2 委員は、苦情を円滑かつ円満に解決でき、信頼を有する者の中から、管理者が任命する。
- 3 選任に際しては利用者等からの意見聴取を行なうものとする。
- 4 委員の任期は2年とする。ただし、再任は妨げない。
- 5 委員の職務は次のとおりとする。

- (1) 担当者から受け付けた苦情内容の報告聴取
- (2) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- (3) 利用者等からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出人の助言
- (5) 組合への助言
- (6) 苦情申出人と責任者の話し合いへの立会い、助言
- (7) 責任者からの苦情に係る事案の改善状況の報告
- (8) 日常的な状況把握と意見聴取

(利用者への周知)

第5条 責任者は、利用者に対し、施設内での掲示、パンフレットの配布等により、担当者、責任者及び委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて周知するものとする。

(苦情の受付)

第6条 担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。また、委員も直接苦情を受け付けることができるものとする。

- 2 担当者は、苦情受付に際し、次の事項を苦情受付書（様式第1号）に記録し、その内容について苦情申出人に確認するものとする。
 - (1) 苦情の内容

- (2) 苦情申出人の希望等
- (3) 委員への報告の要否
- (4) 苦情申出人と責任者への話し合いへの委員の助言、立会いの要否

3 前項(3)、(4)が不用な場合は、苦情申出人と責任者の話し合いによる解決を図るものとする。

4 担当者が不在の時は他の職員が代わって受け付け、担当者に引継ぐものとする。

(苦情の報告・確認)

第7条 担当者は、受け付けた苦情の内容を責任者及び委員に報告するものとする。ただし、苦情申出人が委員への報告を明確に拒否する意思を表示した場合は除くものとする。

2 担当者は投書など匿名の苦情については、責任者及び委員に報告して必要な対応を行なうこととする。

3 委員は担当者から前2項の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苦情受付報告書(様式第2号)により報告を受けた旨を通知する。

(苦情解決への話し合い)

第8条 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、苦情申出人又は責任者は、必要に応じて委員の助言を求めることができる。

2 委員の立会いによる苦情申出人と責任者の話し合いは次により行なう。

- (1) 委員による苦情内容の確認
- (2) 委員による解決案の調整、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、報告は次のとおりとする。

(1) 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苦情受付書(様式第1号)に記録する。

(2) 責任者は一定期間毎に苦情解決結果について委員に報告し、必要な助言を受ける。

(3) 責任者は苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び委員に対して、一定期間経過後、苦情解決結果報告書(様式第3号)により報告する。

(解決結果の公表)

第10条 苦情解決の結果については、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、実績を公表するものとする。

(その他)

第11条 苦情の申出が他の関係機関へ行われた場合は、当該機関と密接な連携をとって、その解決に努めるものとする。

附 則(平成18年3月31日要綱第3号)

この要綱は、平成18年4月1日から施行する。

様式第1号

苦 情 受 付 書

施設名 _____ 受付No. _____

苦情 受付日	年 月 日 (曜日)		苦情 発生日	年 月 日 (曜日)	
受付書 記入者			苦情 発生場所		
申 出 人	利用者 氏 名	住 所		〒 Tel ()	
	フリガナ 申出人 氏 名				
	続柄 関係				
苦情 の 内 容	相談 分類	<input type="checkbox"/> サービスの内容に関する事項 <input type="checkbox"/> 財産管理・遺産・遺言等 <input type="checkbox"/> 職員の対応に関する事項 <input type="checkbox"/> 行事に関する事項 <input type="checkbox"/> その他 ()	<input type="checkbox"/> 嗜好・選択に関する事項 <input type="checkbox"/> 制度・施策・法律に関する要望 <input type="checkbox"/> けが・病気等に関する事項 <input type="checkbox"/> 施設整備に関する事項 ()		
申 出 人 の 希 望 等	申出人 要 望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> その他 ()			
備 考					
確 認 事 項	第三者委員への報告の必要性		<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	確認欄 []	
	話し合いへの第三者委員の助言、立会の必要性		<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	確認欄 []	

様式第2号

苦 情 受 付 報 告 書

年 月 日

(苦情申出人)

様

第三者委員

氏名 ④

苦情受付担当者から、下記のとおり苦情受付（受付No. ）の報告があったことがことを、通知いたします。

記

苦 情 申出日	年 月 日 (曜 日)	苦情申出人 氏 名	
苦 情 発生時期	年 月 日 (曜 日)	続 柄 関 係	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> その他 ()
苦 情 ・ 希 望 等 の 内 容			

様式第3号

苦 情 解 決 結 果 報 告 書

年 月 日

(第三者委員・苦情申出人)

様

苦情解決責任者

氏名 ⑩

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

記

苦 情 ・ 希 望 等 の 内 容	
解 決 結 果	