

苦情解決規程

社会福祉法人 恵 泉 会

社会福祉法人恵泉会苦情解決規程

(目 的)

第1条 この規程は、社会福祉法人恵泉会（以下「法人」という。）が経営する全ての事業において提供する福祉サービスについて、利用者の満足感を高め、その質を向上させるために、利用者及び家族等（以下「利用者等」という。）からの苦情を受け付け、これを解決するための体制や手順など必要な事項を定めるものである。

(苦情解決責任者)

第2条 法人に苦情解決責任者を置き、利用者等から苦情の解決等に当たらせる。

2 苦情解決責任者は、各施設の施設長と事業所の管理者をもって充てる。

(苦情処理担当者)

第3条 法人に苦情処理担当者を置き、利用者等からの苦情の受付等に当たらせる。

2 苦情処理担当者は、本会職員の中から理事長が指名する。

(第三者委員)

第4条 苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な苦情の解決を図るため、法人に第三者委員2名を置く。

2 第三者委員は、理事会において選任し、理事長が委嘱する。

3 第三者委員には、恵泉会役員及び評議員報酬規程に定める評議員の報酬に相当する報酬を支給する。

4 第三者委員が、苦情解決業務のために活動した場合の費用弁償については、恵泉会役員及び評議員報酬規程に準じて支給する。

(苦情の受付)

第5条 苦情処理担当者は、利用者等からの苦情申出があった場合、次の事項を書面（別紙様式第1号）に記録し、その内容について苦情を申し出た利用者等（以下「苦情申出人」という。）から確認するものとする。

- 一 苦情の内容
- 二 苦情申出人の希望等
- 三 第三者委員への報告の要否

四 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、立ち合いの要否

2 苦情処理担当者は、苦情を受け付けた場合、直ちに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は、第三者委員に対する報告は行わないものとする。

3 第三者委員は、苦情処理担当者から前項による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。

ただし、苦情解決責任者において申出人と解決済みである場合等を除く。

(第三者委員が苦情を受け付けた場合の準用)

第6条 前条の規定は、第三者委員が自ら直接苦情を受け付けた場合にこれを準用する。

(苦情解決に向けての話し合い)

第7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。

2 第三者委員は、苦情申出人又は苦情解決責任者から助言の要請があった場合、解決に向けて調整、助言に努めなければならない。

3 第三者委員は、苦情申出人から、苦情解決責任者との話し合いに立ち会いを要請された場合、次により調整、助言に努めなければならない

一 苦情内容の確認

二 解決案の調整、助言

三 話し合いの結果及び改善事項等の書面(別紙様式第2号)での記録と確認

4 苦情解決責任者は、苦情申出人において異議のない時は、苦情申出人との話し合いに第三者委員の立ち会いを求めることができる。この場合にあっても、第三者委員は前項に従い、調整、助言に努めるものとする。

(苦情解決の記録、報告)

第8条 苦情処理担当者は、苦情の受け付けから解決・改善までの経過及び結果を書面(別紙様式第3号)に記録しなければならない。

2 苦情解決責任者は、(一定期間) 毎に苦情解決結果を第三者委員に報告し、必

要な助言を受けなければならない。

- 3 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善等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、報告しなければならない。

(解決結果の公表)

第9条 本規程に基づき受け付けた苦情の実績については、個人情報に関するものを除き法人の「事業報告書」に記載し、理事会に報告するとともに、利用者等の閲覧に供するものとする。

附 則

この規程は、平成13年4月1日から施行する。

附 則

平成14年3月25日一部改正、平成14年4月1日から適用する。

附 則

平成18年1月27日一部改正、平成18年4月1日から適用する。

附 則

平成18年10月18日一部改正、平成18年10月1日から適用する。

附 則

平成21年1月29日一部改正、平成21年2月1日から適用する。

附 則

平成22年3月26日一部改正、平成22年4月1日から適用する。

附 則

平成23年3月29日一部改正、平成23年4月1日から適用する。

附 則

平成24年3月28日一部改正、(7) (10) (11) は平成24年3月1日から適用、
(17) は平成24年4月1日から適用する。

附 則

平成25年3月27日一部改正、平成25年4月1日から適用する。

附 則

平成28年7月27日一部改正、平成28年4月1日に遡及して施行する。

様式第3号の2

苦情処理記録票

受付番号

号

苦 情 解 決 経 緯	苦情受付日	年	月	日			
	苦情解決責任者報告日	年	月	日			
	第三者委員報告日	年	月	日			
	第 回話し合い	年	月	日	第三者委員の立会と報告日		
		苦情解決話し合い記録	回	有	無	年	月
	第 回話し合い	年	月	日	第三者委員の立会と報告日		
		苦情解決話し合い記録	回	有	無	年	月
	第 回話し合い	年	月	日	第三者委員の立会と報告日		
		苦情解決話し合い記録	回	有	無	年	月
	第 回話し合い	年	月	日	第三者委員の立会と報告日		
		苦情解決話し合い記録	回	有	無	年	月
	第 回話し合い	年	月	日	第三者委員の立会と報告日		
		苦情解決話し合い記録	回	有	無	年	月
	第 回話し合い 苦情解決 終結	年	月	日	第三者委員の立会と報告日		
		苦情解決話し合い記録	回	有	無	年	月
苦情解決 実行・完了	年	月	日	第三者委員の立会と報告日			
				有	無	年	月
公 表	平成 年度 事業報告書に登載						
苦情の概要	苦情受付記録票 受付番号 号の通り						
是正改善等事項	苦情解決話し合い記録 受付番号 号 回の通り						

