

# 社会福祉法人けいびん会

## 苦情解決実施要領

### (目的)

第1条 社会福祉法人けいびん会（以下「本法人」という）は社会福祉法第82条の規定により、利用者からの苦情に対し適切な解決に努めるとともに、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進することを目的として必要な事項を定めるものとする。

### (対象事業)

第2条 本法人の事業は次のとおりである。

1. デイサービスやまももの家
2. ハウスやまもも
3. ケアプランやまもも

### (苦情解決体制)

第3条 苦情解決のための体制を次のとおり定める。

#### 1. 苦情解決責任者

苦情解決責任者は事業所管理者とする。

#### 2. 苦情受付担当者

苦情受付担当者は、デイサービスやまももの家にあつては生活相談員をあて、また、ケアプランやまももにあつては介護支援専門員をあて次の職務を行う。

- ①利用者からの苦情の受付
- ②苦情内容、利用者の意向等の確認及び記録
- ③対策委員会を開催し、受け付けた苦情及びその改善状況等を苦情解決責任者並びに第三者委員へ報告

#### 3. 第三者委員

(1) 苦情解決に向けて、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため第三者委員をおき、理事長が委嘱する。

(2) 第三者委員は次の職務を行う。

- ①苦情受付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利用者からの苦情の直接受付
- ④苦情申出人への助言

- ⑤事業者への助言
  - ⑥苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言
  - ⑦苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
  - ⑧日常的な状況把握と意見傾聴
- (3) 第三者委員は中立・公正を確保するため、2名配置し、その委員は、次の要件を満たす者とする。
- ①苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること
  - ②世間からの信頼性を有する者であること
- (4) 第三者委員の任期は2年とする。ただし、再任は妨げない。  
任期途中で選任された役員の任期は、前任者の残任期間とする。
- (5) 第三者委員の報酬は、第三者委員報酬規約を適用する。
- (6) 第三者委員は、別添「第三者委員名簿」のとおりとする。

(苦情解決の手順)

第4条 苦情解決の手順は次のとおりとする。

1 利用者への周知

苦情解決責任者は、利用者に対し、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先及び苦情解決の仕組みについて周知を図る。

2 苦情の受付

- (1) 苦情の受付担当者は、利用者等から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) 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際して次の事項を「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。
- 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の要否
  - 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、立ち会いの要否
- (3) ③及び④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。

3 苦情受付の報告・確認

- (1) 苦情受付担当者は、受け付けた苦情全てについてマニュアルにより対策委員会を開催し報告する。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) 投書などの匿名の苦情についても、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

#### 4 苦情解決に向けての話し合い

- (1) 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。その際苦情申出人又は苦情解決責任者は、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苦情解決責任者の話し合いは、次のとおり行う。
  - ①第三者委員による苦情内容の確認
  - ②第三者委員による解決案の調整、助言
  - ③話し合いの結果や改善事項等については、「苦情処理状況書」(様式第2号)により記録し確認する。
- (3) 苦情解決に向けての話し合いが不調になった場合は、苦情解決責任者は、苦情申出人に対して、島根県運営適正化委員会を紹介する。

#### 5 苦情解決の記録、報告

苦情解決の記録と報告は次のとおり行う。

- 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記録する。
- ②苦情解決責任者は、一定期間ごと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。

#### 6 解決結果の公表

苦情解決の状況については、個人情報に関するものを除き、施設掲示板等に掲示し、公表する。

(その他)

第5条 この要領に定めのない事項については、理事長が別に定める。

#### (附 則)

1. この要領は、平成15年9月1日より施行する。
2. この要領の一部を、平成15年11月27日変更する。
3. この要領の一部を、平成17年11月10日変更する。
4. この要領の一部を、平成18年4月1日より変更する。
5. この要領の一部を、平成20年4月1日より変更する。
6. この要領の一部を、平成25年10月1日より変更する。
7. この要領の一部を、平成26年8月1日より変更する。