11　苦情対応規程

社会福祉法人花　苦情対応規程

（趣　旨）

第１条　この規程は、社会福祉法人花（以下「法人」という。）の施設における福祉サービスに係る利用者及び家族、またはその代理人（以下「利用者等」という。）からの苦情申し出に対し、社会福祉法第８２条の規定に基づいて迅速、かつ適切に解決を図るために、必要な事項を定めるものとする。

（対象範囲）

第２条　この規程の福祉サービスの対象範囲は、法人が定款第１条に規定する社会福祉事業を、法人の施設で提供する福祉サービスをいう。

２　苦情の範囲は、利用者等からの福祉サービスの内容に関する苦情、及び福祉サービスの提供に係る苦情全般とする。

（苦情対応の体制）

第３条　法人は、苦情対応の体制を整え、円滑な苦情解決を図るために苦情受付担当者及び苦情解決責任者を置く。

２　苦情受付担当者は、福祉サービス事業区分ごとに１名置き、それぞれの管理者が務める。管理者が欠員の場合はサービス管理責任者が代行する。

３　苦情解決責任者は、理事長とする。

（第三者委員の設置）

第４条　法人は、中立性及び公正性を確保し、苦情解決を円滑に進めるために、第三者委員を委嘱する。

２　第三者委員は複数名とする。

３　第三者委員の選任等については別に定め、理事会の承認を得ることとする。

（苦情の受付）

第５条　苦情受付担当者は、口頭または文書の区別なく、苦情を申し出る利用者等（以下「苦情申出人」という。）の苦情を随時受付ける。

　また、苦情受付担当者が不在のときは、第三者委員、もしくは法人の職員誰でも受付けることができる。その場合、受付後速やかに苦情受付担当者にその旨を伝え、概要を正確に報告する。

２　苦情受付担当者は、苦情受付けに際し、別紙様式１「苦情受付・経過記録」（以下「苦情受付・経過記録」という。）に必要事項を記録し、その記録内容と申出内容の整合を苦情申出人に確認するものとする。

このとき、原則として苦情受付担当者を含めて職員２名で対応することとし、次の３点について留意する。

①　苦情の内容・解決に係る希望等（なにが、いつ、どこで、だれが、どのように）

② 第三者委員への報告の要否
③ 今後の話し合い時に第三者委員の立会いの要否

3　苦情受付担当者は苦情申出人と記録確認終了後、直ちに苦情解決責任者へ苦情受付・経過記録等について報告する。

（苦情解決に向けた話し合い）

第６条　苦情解決責任者は、苦情受付けがあったときは苦情内容を確認し、苦情の直接原因の調査、分析を行い、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　苦情申出人また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。

3　苦情申出人及び苦情解決責任者が第三者委員の立会いのもと行う話し合いは、次により行う。

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提示、調整及び助言
ウ　話し合いの結果及び改善事項等の記録の確認と伝達

4　苦情受付担当者は、苦情受付から解決までの経過と結果等を苦情受付・経過記録に記録する。

併せて、苦情解決後に別紙様式２「苦情解決結果報告書」（以下「苦情解決結果報告書」という。）を作成する。

これらの記録は解決後２年間保存しなければならない。(厚生省令第39号第37条第2項)

5　苦情解決責任者は、苦情解決後、第三者委員の立会いのもと、作成した苦情解決結果報告書を苦情申出人に対し手渡すものとする。

6　苦情解決責任者は、提示・約束した改善事項等のその後の状況について、一定期間経過後に苦情申出人及び第三者委員に報告するものとする。

（苦情対応委員会の開催）

第７条　法人の苦情対応体制の周知及び苦情解決事業の推進を図るため、必要に応じて苦情対応委員会（以下「委員会」という。）を開催することができるものとする。

2　委員会は、第三者委員、苦情解決責任者、苦情受付担当者、施設長及び利用者等により構成する。

3　委員会は、施設長が年１回以上招集し、議長を務める。

4　議長が必要と認めるときは、第２項の構成員のほかに関係者を出席させることができる。

5　委員会では、苦情対応体制及び第三者委員の利用者等への説明・紹介をはじめ、苦情になる可能性のある事柄の把握、ヒヤリハット報告のまとめなどを通して、法人が提供する福祉サービスに関する意見交換等を行うものとする。

（制度の周知）

第８条　苦情解決責任者は、重要事項説明書及び法人事業に関するパンフレット、ホームページへの掲載、並びに事業所内の掲示等により、この規程に基づく苦情対応体制及び苦

情解決事業について利用者等へ周知を図らなければならない。

２　本事業で解決できない苦情は、神奈川県社会福祉協議会に設置された「福祉サービス運営適正化委員会」に申し出ることができるものとする。

（その他）

第９条　この規程に定めるもののほか、必要な事項は理事会が別に定める。

附則

この規程は平成３１年４月１日から施行する。

別紙様式１

苦情受付・経過記録

苦情受付担当者＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

苦情申出日	年　　月　　日（　　）
苦情申出者（利用者）	（　　）
苦情の内容	
苦情申出者の要望　　話を聞いてほしい　・　回答がほしい　・　その他	
第三者委員の立会	希望する　　・希望しない その他（　　）
苦情への対応・経過	
備考	

別紙様式２

苦情解決結果報告書

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿様

苦情受付担当者＿＿＿＿＿＿＿＿

苦情解決責任者＿＿＿＿＿＿＿＿

下記のとおり、苦情解決の結果を報告いたします。

苦情内容
改善目標
改善状況