

社会福祉法人^{恩賜財団}静岡県済生会苦情解決取扱要綱

平成12年11月24日制定

（目的）

社会福祉法第82条の規定により、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めるため、苦情解決体制、並びに実施方法について必要な取扱を定めるものとする。

「 苦情解決の体制 」

（苦情解決責任者）

第 1 苦情解決の責任主体を明確にするため、静岡県済生会支部事務局（以下「支部事務局」という。）に苦情解決統括責任者を、各福祉施設に苦情解決責任者を次のとおり置く。

- （1）苦情解決統括責任者は、常務理事の職にあてる。
- （2）苦情解決責任者は、各福祉施設の長の職にあてる。

（苦情受付担当者）

第 2 サービス利用者等が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、苦情受付担当者を支部事務局並びに各福祉施設に置く、その任命は、職員の中から支部事務局局長並びに各福祉施設の長が任命する。

（第三者委員）

第 3 サービス利用者等からの苦情解決を個々に当たると共に、即応性と社会性や客観性を確保するため、社会福祉法人^{恩賜財団}静岡県済生会第三者委員設置規程（以下「第三者委員設置規程」により、第三者委員を会長が任命する。

（第三者委員会）

第 4 第三者委員相互の情報交換等の連携を図ることにより、適切に苦情解決を図るため、第三者委員設置規程による「第三者委員会」を必要に応じて開催する。

「 苦情解決の方法 」

（苦情の受付）

- 第 5 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情は、随時受け付けなければならない。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。また、投書等による苦情であっても差出人が特定できる場合には同様とする。
- 2 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を「苦情等受付書」(書式)に記録し、その内容について苦情申出人に確認しなければならない。
- (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、立ち合いの要否
- 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り解決を図るものとする。

（苦情処理の報告・確認）

- 第 6 苦情受付担当者は、受付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び苦情処理総括責任者並びに第三者委員に遅滞なく「苦情受付報告書」(様式)により報告しなければならない。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除くことができる。
- 2 投書など匿名の苦情については、苦情解決責任者及び苦情解決総括責任者並びに第三者委員に報告し、必要な対応を行わなければならない。
- 3 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認すると共に、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知するものとする。

（苦情解決に向けての話し合い）

- 第 7 苦情解決責任者及び苦情解決総括責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努めなければならない。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者並びに苦情解決総括責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めるものとする。
- 2 第三者委員の立会いによる苦情申出人及び苦情解決責任者並びに苦情解決総括責任者の話し合いは、次により行うものとする。
- なお、苦情解決責任者及び苦情解決総括責任者も第三者委員の立会いを要請することができる。
- (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
 - (3) 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

(苦情解決結果の記録、報告)

第 8 苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質を高め運営の適正化を有効なものとするため、記録と報告(「苦情結果報告書」書式)は、次により行うものとする。

- (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書面に記録し保存するものとする。
- (2) 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について苦情解決総括責任者並びに第三者委員に報告をし、必要な助言を受けなければならない。
- (3) 苦情解決責任者又は苦情解決総括責任者は、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、報告するものとする。
- (4) 苦情解決総括責任者(支部事務局)は、必要に応じて第三者委員会を開催して、苦情受付から解決、改善までの経過と結果等を報告し、委員相互の情報交換等の連携を図るものとする。

(解決結果の公表)

第 9 利用者によるサービスの選択や各施設の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、各福祉施設の「事業報告書」に実績を掲載すると共に「広報誌」等に掲載して公表するものとする。

(書類の整備)

第 10 社会性や客観性を確保し円滑に苦情解決を行うため、支部事務局並びに各福祉施設は、業務の流れに沿って各種関係書類を整備するものとする。

特に、苦情受付書をはじめ、次の書類は基本書類であるため必ず整備しなければならない。

| | |
|-----------|--------|
| 苦情等受付書 | (書式) |
| 苦情受付報告書 | (書式) |
| 苦情解決結果報告書 | (書式) |

(利用者への周知)

第 11 各福祉施設の苦情解決責任者は、利用者に対して苦情解決責任者、苦情解決総括責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて、「別紙 1」の書式により掲示すると共にパンフレット等により周知しなければならない。

附 則

- 1 この要綱は、「静岡県済生会第三者委員設置規程」が施行された日(平成 13 年 4 月 1 日)から実施する。

「別紙 1」

平成 年 月 日

施設利用者各位 様

社会福祉法人^{恩賜財団}静岡県済生会
施設長

「苦情申出窓口」の設置について、

社会福祉法第 8 2 条の規定により、社会福祉法人^{恩賜財団}静岡県済生会では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えることといたしました。

当施設における苦情解決責任者、苦情受付担当者、及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めることと致しましたので、お知らせします。

記

- 1 苦情解決責任者 (職 名)
- 2 苦情受付担当者 (職 名)
- 3 第三者委員 (連絡先)
(連絡先)
- 4 静岡県済生会支部事務局 (連絡先)

5 苦情解決の方法

(1) 苦情の受け付け

苦情は面接、電話、書面などにより当施設の苦情受付担当者及び静岡県済生会支部事務局苦情受付担当者が随時受け付けます。なお第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

(2) 苦情受付の報告・確認

(3) 苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員(苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く。)に報告します。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

6 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。

その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次によります。

- (1) 第三者委員による苦情の確認
- (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の確認

7 「運営適正化委員会」の紹介(介護保険適用施設は、国保連、市町村も随時紹介)
当施設及び静岡県済生会支部事務局で解決できない苦情は、静岡県社会福祉協議会(電話 054-254-5248)に設置されている「運営適正化委員会」に申し立てることができます。

以上