

社会福祉法人 晃樹会

苦情対策要綱

1 第三者委員及び苦情対策委員会の設置と目的

介護保険サービスや保険外の福祉サービス（以下「各種サービス」という。）の利用者及び家族（以下「利用者等」という。）、地域住民からの苦情へ適切に対応し、各種サービスの利用者等の満足度を高め、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者等が各種サービスを適切に利用できるように支援し、苦情の解決にあたっては、客観的な一定のルールにより円滑・円満に解決するための第三者委員及び苦情対策委員会（以下「委員会」という。）を置く。

2 各種サービスの対象範囲

対象とする各種サービスの範囲は、**社会福祉法人 晃樹会** が行う事業の全てのサービスとする。

3 対象とする苦情の範囲

委員会の対象とする苦情の範囲は、次のとおりとする。

(1) 特定の利用者等からの各種サービスに関する苦情

ア 各種サービスに係る処遇の内容に関する苦情

イ 各種サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する苦情

(2) 不特定の利用者等から受ける各種サービスに関する申し立て

ア 各種サービスに係る処遇の内容に関する申し立て

イ 各種サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する申し立て

4 苦情申し立ての方法

直接口頭によるもの、書面、投書箱、郵送、FAX、電子メール、代理人などあらゆる申し立てに応じ受付する。

5 苦情の「申立人」の範囲

(1) 特定の申立人の範囲は、次のとおりとする。

各種サービスの利用者等及び代理人等

(2) (1)以外に不特定の利用者に対する各種サービス提供に関する申し立て

民生委員、当該事業所の苦情受付窓口の担当職員等、当該各種サービスの提供について具体的かつ的確に把握している者、各種サービスに関係する地域住民等とする。

6 苦情解決の責任者

苦情解決の責任を明確にするため、**社会福祉法人 晃樹会** 施設長を苦情解決責任者とする。

7 苦情受付担当者

利用者等が、苦情の申し立てをしやすくするため、各種サービスの生活相談員等を苦情受付担当者とする。

8 苦情受付担当者の職務

(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と記録

(3) 受け付けた苦情及びその改善状況等について苦情解決責任者及び第三者委員への報告

9 第三者委員

苦情解決にあたって社会性、客観性を確保し、利用者等の立場や特性に配慮して、適切な対応を行うため、第三者委員を置く。

10 第三者委員の要件、人数及び選任方法

第三者委員は、評議員及び監事から各1名とし、理事長が任命する。

11 第三者委員の職務

- (1) 苦情受付担当者の受け付けた苦情内容の報告聴取
- (2) 利用者等からの苦情の直接受付
- (3) 苦情申立人への助言
- (4) 事業者への助言
- (5) 苦情申立人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会いと助言
- (6) 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
- (7) 苦情対策委員会への助言と日常的な状況把握

12 苦情対策委員会の組織

委員会は、苦情解決責任者直属の組織とする。

13 委員の構成

委員は、次に掲げる者で構成する。

ア 施設長が委員長を務めるものとする。

イ 生活相談員

ウ 看護師

エ 介護士

オ その他施設長が必要と認める者

14 委員長の選任

委員長は、苦情解決責任者とする。

15 委員会の開催

委員会は、定例委員会と随時委員会とし、委員長が苦情受付担当者と相談の上「検討会議」を招集する。

16 苦情解決

苦情解決は、別に定める苦情解決要綱により、円満解決のため、迅速に、誠意をもって対応する。

17 委員会での検討事項の公表と対応

委員会に提案された苦情及び検討会議の内容は、個人のプライバシーに配慮して、**社会福祉法人 晃樹会** 施設長に報告するとともに、各サービス提供事業者に直ちに公表し、各種サービスの質の向上に資するとともに、誠意をもって業務改善に務める。

18 苦情の報告

- (1) 苦情の内容が、虐待や法令違反など明らかに改善を要する重大な不当行為に関する場合は、委員長又は代わる委員が直ちに苦情解決責任者に報告する。苦情解決責任者は、状況を第三者委員及び理事長に報告するとともに嵐山町ならびに埼玉県の担当課に書面により速やかに報告

するものとする。

(2) 投書、匿名等による苦情を受けた場合は、第三者委員に報告し、委員会にその処理について諮るものとする。

(3) 苦情の内容が緊急な対応を必要とされる場合で、委員会の開催が困難な場合は、委員会の委員長又は代わる委員が対応方法を第三者委員に相談し、迅速かつ適切に対応し、速やかに苦情対策責任者に報告するものとする。苦情対策責任者は、早い時期に委員会を招集し、検討会議を開き、事後についての報告と善後策を講ずるものとする。

19 苦情記録の作成及び保存

口頭・書面等にかかわらず、苦情受付担当者は、苦情受付記録簿に記載し、苦情解決責任者に報告し記録を保存する。

20 その他

苦情に関し、必要な事項は委員会でその都度定める。