

社会福祉法人柿ノ木会 ふじさん

苦情解決実施要綱

(目的)

第1条 この要綱は、社会福祉法人柿ノ木会が開設するふじさん（以下「事業所」という。）が提供する福祉サービスの利用者及びその家族又はその代理人等からの苦情の申し出（以下「苦情申出人」という。）を、適切且つ円滑に解決することにより、事業所は、利用者個人の権利を擁護し、利用者が福祉サービスを適切に利用できるよう支援するための、苦情解決の実施に関し必要な事項を定めることを目的とする。

(体制)

第2条 苦情解決実施のための体制として、事業所に「第三者委員」及び、事業所に関わる苦情解決を図るため、事業所に「苦情解決責任者」及び「苦情受付担当者」を置く。

1. 「苦情受付担当者」は、事業所のサービス提供責任者等とする。
2. 「苦情解決責任者」は、事業所の管理者長等とする。
3. 「第三者委員」の設置については、「社会福祉法人柿ノ木会 ふじさん 第三者委員設置規程」（以下「第三者委員設置規程」という。）により別に定める。
4. 事業所の職員は、苦情解決責任者又は苦情受付担当者からの苦情解決に関する事務について指示や依頼があった場合には、その指示や依頼に従い円滑な処理に努める。

(苦情の受付)

第3条 苦情申出人又は意思表示ができない利用者の代理人は、次に掲げるうちの1の方法により申し出る。

- (1) 苦情受付担当者に直接申し出る。
 - (2) 第三者委員に直接申し出る。
 - (3) 事業所に設置する(ご意見箱)へ投函して申し出る。
 - (4) 手紙や封書による郵送又は電話により、当該施設又は法人本部へ申し出る。
- 2 苦情の申し出は、匿名、口頭若しくはメモ用紙でも可能とする。

(苦情受付担当者)

第4条 苦情受付担当者は、苦情申出人からの苦情を随時受け付け、その内容を確認するとともに、所管の苦情解決責任者へ速やかに「苦情受付書」（様式第1号）により報告する。

2. 苦情受付担当者は、第三者委員及び施設の苦情解決責任者へ、原則として苦情受付受理後10日以内に「苦情受付受理報告書」（様式第2号）により報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を希望しない場合はこの限りでない。
3. 苦情受付担当者は、受け付けた苦情についての解決・改善までの経過と結果について、書面に記載するとともに、別に定める「苦情受付整理簿」に綴る。

(苦情解決責任者)

第5条 苦情解決責任者は、苦情が解決した内容について、第三者委員、及び苦情申出人に対して、「苦情解決結果報告書」（様式第3号）により、原則として苦情の受付後45日以内に報告する。

2. 苦情解決責任者は、必要により委員会に苦情解決のための協議を依頼しその指示を受ける。

3. 苦情解決責任者は、各苦情受付担当者から報告を受けた事案について、苦情申出人と話し合いを行い、その解決に努める。
4. 苦情申出人との話し合いには、第三者委員のうちの一部委員又は全員の出席と助言を求めることができる。

(第三者委員)

- 第6条 第三者委員は、苦情受付担当者から「苦情受付受理報告書」を受理した場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人へ「苦情受付報告書」(様式第4号)により、速やかに受け付けた旨を通知する。
2. 各第三者委員は、苦情申出人から苦情を直接受理した場合、次により解決のための調整及び助言を行う。
 - (1) 苦情申出人の苦情内容を確認し、当該苦情解決責任者又は苦情受付担当者からの事情聴取を行い、状況把握の調査を行う。
 - (2) 苦情申出人と、当該苦情解決責任者又は苦情受付担当者との話し合いの場を設ける。
 - (3) 事業所の利用者の支援状況又は生活状況等の把握と、職員及び利用者の意見の傾聴に努める。

(運営適正化委員会への情報提供)

- 第9条 不特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する申し立てや、障害者福祉施策に関する苦情の申し立てなど、法人・事業所の段階で解決が困難な苦情については、原則として苦情受付担当者が苦情申出人に対して、静岡県社会福祉協議会が設置する「運営適正化委員会」(以下「運営適正化委員会」という。)を苦情申出人に紹介するなど、必要な情報提供を行う。

(運営適正化委員会への進達)

- 第10条 前条に規定する苦情の申し立てのほか、法人の段階で解決が困難な苦情については、法人の理事長が、運営適正化委員会へ進達することができる。
2. 前項の規定により進達する場合は、別に定める進達文書に、苦情受付書の写し及び苦情受付受理報告書の写し、並びに法人の意見を記載した副申書を添付する。

(苦情解決の結果等の公表)

- 第11条 苦情解決の結果及び苦情受付・処理状況は、個人情報を除き、法人・ふじさんの「事業報告書」や「ふじさんニュース」等の実績を掲載し、公表する。
2. 匿名による苦情解決の結果の公表は、施設の掲示板に掲示する。
 3. 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。
 4. 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、報告する。

(苦情解決の仕組みの周知)

- 第12条 事業所は、利用者及びその家族に対して、苦情解決の仕組み、並びに苦情受付担当者、苦情解決責任者、委員会の委員長及び第三者委員の、氏名、連絡先について、施設内に掲示するとともに、パンフレット等により周知する。

(苦情解決に関する総括事務)

- 第13条 事業所内の苦情解決に関する総括事務及び「第三者委員」の任免及び「第三者委員設置規程」に関する総括事務は、施設長が所掌する。

(委任)

- 第14条 この要綱に定めるもののほか、苦情解決に関し必要な事項は、管理者が別に定める。

- ・ 附則

この要綱は、平成14年 4月 1日から施行する。

改正 平成18年10月 1日