社会福祉法人 恵愛会 苦情相談実施要綱

（目的）

第一条　この要綱は、社会福祉法人恵愛会が経営する施設及び事業（以下『当施設等』という）において実施する福祉サービスが利用者にとって適切に利用する事ができるよう、苦情相談を実施し苦情の適切な解決を図るため必要な事項を定めることを目的とする。

（苦情及び苦情申し出人の範囲）

第二条　苦情相談の範囲は、当施設が提供する福祉サービスに係る援助の内容に関することとする。苦情申し出人の範囲は、福祉サービスの利用者、その家族又は代理人及び福祉サービス利用者に関する状況を具体的かつ適確に把握している者（例：民生委員．児童委員．知的障害者相談員．身体障害者相談員）とする。

（苦情解決責任者）

第三条　苦情解決の責任主体を明確にするため、事務長を苦情解決責任者とする。

（苦情受付担当者）

第四条　利用者が苦情の申し出をしやすい環境を整えるため、苦情解決責任者は職員のうちから苦情受付担当者を任命する。苦情受付担当者は以下の業務を行う。

⑴　苦情申出人からの苦情受付

⑵　苦情内容、苦情申し立て人の意向等の確認と記録

⑶　受けつけた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

（第三者委員）

第五条　苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進する為、第三者委員を設ける。

２　第三者委員は、苦情解決を円滑、円満に図ることができ、社会の信頼性を有する者であることとする。

３　第三者委員は複数とし、当施設からの推薦に基づき恵愛会理事長が委嘱する。

４　第三者委員の任期は３年とする。但し、再任を妨げない。

５　第三者委員は次の業務を行う。

(1)　苦情受付担当者からの受けつ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し出人への通知

(3)　苦情申し出人からの苦情の直接受付

(4)　苦情申出人への助言

(5)　施設への助言

(6)　苦情申し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苦情にかか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

（利用者への周知）

第六条　苦情解決責任者は、利用者に対して、施設内への掲示、パンフレットの配布等により苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名.連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する。

（苦情の受け付け）

第七条　苦情受付担当者は,苦情申し出人からの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つける事ができる。(様式１）

２　施設玄関に『ご意見承り箱』を常設し、相談苦情を常時受け付ける。

３　苦情受付担当者は苦情申し出人からの苦情受付の際、次の事項を書面（様式２）に記録し、その内容を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、立会いの要否

（苦情受付の報告.確認）

第八条　苦情受付担当者は、受けつけた苦情はすべて苦情解決担当者及び第三者委員に報告（様式３）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を除く。

２　苦情受付け担当者は、投書など匿名の苦情については、苦情解決責任者及び第三者委員に報告し、必要な対応を講じることとする。

３　第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知（様式４）する。

（苦情の処理）

第九条　苦情解決責任者は、苦情申出人が第三者委員の関与を希望しない場合は、苦情申出人との話し合い（様式５）による解決に努める。

２　　　　　　　苦情解決責任者は、苦情申出人が第三者委員の関与を希望する場合は、第三者委員の立合いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合い（様式５）を行う。その際、第三者委員は、解決案の調整や助言を行うとともに、話し合いの結果等に基づき、解決処理方針（様式６）を作成し、施設に助言、提言，勧告をするものとする。

３　　　　　　　第三者委員が直接相談を受けた苦情については、第三者委員が調査、確認をし，苦情申出人、苦情解決責任者及び第三者委員の三者による話し合いを行う。その際第三者委員は、話し合い等に基づき、解決処理方針（様式６）を作成し、施設に助言、提言、勧告をする。

４　　　　　　　苦情申出人、苦情解決責任者、第三者委員の三者による話し合いで解決が困難な苦情については、苦情解決責任者は恵愛会施設長と協議するものとする。

（苦情解決の記録，報告）

第十条　サービスの質を高め、運営の適正化を確保し、これらを実行あるものとするため、適切に記録と報告を行うものとする。

(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をする。

(2)　苦情解決責任者は、定期的に苦情解決結果について第三者委員に報告（様式７）し必要な助言を受ける。

(3)　苦情解決責任者は、苦情申立人に改善を約束した事項について、苦情申立人及び第三者委員に対して、改善後直ちに報告（様式８-１）（様式８-２）をする。

（費用の支弁）

第十一条　　　　第三者委員には、社会福祉法人恵愛会職員旅費規程により旅費を支給する。

（その他）

第十二条　　　　その他、この要領に定めない事項については、理事長が別に定める。

附則

この要綱は平成１４年４月１日から施行する。

苦情窓口一覧表

☆ 社会福祉法人 恵愛会　苦情処理第三者委員会

福　重　宗　一

高田橋　厚　男

☆ 社会福祉法人 恵愛会　事業所別 苦情窓口

全部署の苦情解決担当者	坂　元　恵美子	０９８６－３８－８８００
特別養護老人ホーム　恵寿苑	園　田　ゆかり	０９８６－３８－８８０１
ケアハウス　都城	大　矢　千代美	０９８６－３８－８８００
グループホーム　めぐみ	渕之上　　努	０９８６－３８－８８１１
恵寿苑　デイサービスセンター	小　林　真　吾	０９８６－３８－８８１０
恵寿苑　訪問介護事業所	相　葉　千　春	０９８６－３８－８８１０
恵寿苑　居宅介護支援事業所	高　野　信　代	０９８６－３８－８８１０
祝吉・沖水地区地域包括支援センター	細　野　伸　一	０９８６－２６－４２１２
恵寿苑　訪問入浴事業所	江　平　真奈美	０９８６－３８－８８１０
食の自立支援事業所	上中別府まゆみ	０９８６－３８－８８１０
小規模多機能ホーム　一休庵 いわよし	中村陽一	０９８６－４６－４０１１
小規模多機能ホーム　一休庵 きりしま	竹之下幸子	０９９５－６４－８２８２
さくらハウス横市	片　山　みち子	０９８６－３６－６３０７

☆ 行政苦情窓口機関

宮崎県国民健康保健団体連合会

宮崎市下原町２３１－１　０９８５－３５－５３０１

宮崎県福祉サービス運営適正化委員会

宮崎市原町２－２２　　０９８５－６０－０８２２

都城市役所　苦情窓口

都城市姫城町６－２１　　０９８６－２３－２１１４