

社会福祉法人恵愛会苦情相談実施要綱

(目的)

第1条 この要綱は、社会福祉法人恵愛会（以下「法人」という。）が経営する施設（以下「当施設」という。）及び当施設の事業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。

(苦情及び苦情申立人の範囲)

第2条 苦情相談の範囲は、当施設が提供サービスに係る援助の内容に関する事とする。苦情申立人の範囲は、福祉サービスの利用者、その家族もしくは代理人または福祉サービス利用者に関する状況を具体的かつ的確に把握している者（民生委員、児童委員、知的障害者相談員、身体障害者相談員等）とする。

(苦情解決責任者)

第3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。

- 2 苦情解決責任者は、苦情申立報告書（様式第3号）により第三者委員に報告する。
- 3 苦情解決責任者は、苦情の解決状況を苦情解決状況報告書（様式第7号）により第三者委員会に報告する。

(苦情受付担当者)

第4条 苦情解決責任者は利用者が苦情の申立てを出しやすい環境を整えるため、職員の中から苦情受付担当者を任命する。

- 2 苦情受付担当者は次の各号に掲げる業務を行う。
 - (1) 苦情申立人から苦情申立書（様式第1号）により苦情受付
 - (2) 苦情内容、申立人の意向等の確認並びに相談・苦情内容記録票（様式第2号）及び話し合い記録票（様式第5号）の記録
 - (3) 受け付けた苦情及びその改善状況等を苦情解決責任者及び第三者委員へ報告

(第三者委員)

第5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ため、法人に第三者委員会（以下「委員会」という。）を設置し、委員を置く。

- 2 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事とする。
- 3 委員は、3名以上とし、当施設からの推薦に基づき恵愛会理事長が委託する。
- 4 委員の任期は、3年とする。ただし再任は妨げない。
- 5 委員は次の各号に掲げる業務を行う。
 - (1) 苦情受付担当者から受付けた苦情内容の報告聴取
 - (2) 苦情内容の報告を受けた旨を苦情申立受理通知書（様式第4号）により苦情申立人へ通知
 - (3) 苦情申立人からの苦情の直接受付
 - (4) 苦情申立人への助言
 - (5) 施設への助言
 - (6) 苦情申立人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い及び助言
 - (7) 苦情解決責任者からの改善状況等の聴取
 - (8) 日常的な状況把握及び意見傾聴

(施設長)

第6条 施設長が苦情の改善結果を苦情改善結果報告書（様式第8号）により申立人及び第三者委員へ報告する。

(利用者への周知)

第7条 苦情解決責任者は、利用者及び家族に対して施設内への掲示により苦情解決責任者、苦情受付担当者及び委員の氏名、連絡先、苦情解決の仕組みについて周知する。

附 則

この要綱は、平成27年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和元年5月30日から施行し、令和元年5月1日から適用する。