

○苦情解決のための体制

社会福祉法人ほくてんでは社会福祉法第 82 条の規定に基づき、利用者等からのご意見、ご希望、苦情等に適切に対応する体制を整えております。

当法人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設置し、法人事業の信頼や適性の確保を図ります。

○社会福祉法人ほくてん 苦情解決規程

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法第82条の規定に基づき、社会福祉ほくてん(以下「法人」という。)が実施する事業について、利用者等からの苦情の適切な解決をはかり、利用者等の権利を擁護するとともに、ほくてんが実施する事業の質の向上及び運営の信頼性を高めることを目的とする。

(組織)

第2条 法人に、利用者等からの苦情を解決するため苦情解決責任者を置き、また苦情の受け付けを行なう苦情受付担当者を置く。

2 苦情解決に社会性、客観性を確保するため、法人に第三者委員を設置する。

(責任者等の任命)

第3条 苦情解決責任者は、現場での苦情の解決をはかるため、施設長を苦情解決責任者とし、理事長が任命する。

2 苦情受付担当者は、理事長が任命する。

(委員の選任)

第4条 第三者委員は、1 名で構成し、公平性・中立性を確保できる者の中から、理事会の承認を受けて、理事長が選任する。

2 委員の任期は 2 年とし、欠員により補充された委員の任期は前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げない。

(受付担当者の職務)

第5条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。

2 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情の受け付けに際し、別に定める事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

3 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて、苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。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ときは第三者委員への報告を行わない。

4 苦情受付担当者は、投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告す

るなど必要な対応を行う。

5 苦情受付担当者は、苦情の受付から解決、改善までの経過と結果について、書面に記録する。

(解決責任者の職務)

第6条 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いにより解決に努める。その際、必要に応じて苦情申出人または苦情解決責任者は、第三者委員の助言を求めることができる。

2 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決の結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。

3 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、一定の期間が経過した後、苦情申出人及び第三者委員に対して、その実施状況を報告する。

4 苦情解決責任者は、利用者等に対して苦情の申し出、苦情の解決のための仕組み等について、別記の「苦情申し立てに関する説明書」により説明、周知する。

(第三者委員の権限)

第7条 第三者委員は、直接、利用者からの苦情を受け付けることができる。

2 第三者委員は、苦情申出人の明確に拒否する意思表示があった場合を除き、すべての苦情について苦情受付担当者から報告を受ける。

3 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情の内容の報告を受けたときは、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する。

4 第三者委員は、苦情受付担当者から報告を受けた苦情について、解決案の調整、助言を行う。

(第三者委員の立会い)

第8条 第三者委員は、苦情申出人と苦情解決責任者との解決のための話し合いに立ち会う。この立ち合いは、次により行う。

(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、助言

(3) 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

2 第三者委員の立ち合いは、苦情解決責任者から要請することができる。

(苦情の受付事項)

第9条 利用者からの苦情の申し出は、次の事項を別記の書式の書面により記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

(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

(苦情解決の記録、報告)

第10条 苦情受付から解決、改善までの経過と結果について、書面に記録する。この記録は苦情受付担当者が行う。

2 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、その状況を報告する。この報告は苦情解決責任者が行う。

(書類の整備)

第11条 利用者からの苦情の申し出に対し、その適切な解決を図るため、業務の行程に従い次の書類を整備する。

- (1) 苦情受付書(様式第1号)
- (2) 苦情受付報告書(様式第2号)
- (3) 苦情解決結果報告書(様式第3号)

(公表)

第12条 利用者からの苦情の申し出、苦情の解決の結果について、個人の情報に関するものを除き、事業報告書、広報誌等に公表する。

附 則

この規程は、平成 20 年 3 月 26 日から施行する。