

社会福祉法人迫川会苦情解決対策要綱

(平成 13 年 12 月 1 日制定)

(目的)

第 1 条 この要綱は、社会福祉法第 8 2 条に基づき、社会福祉法人迫川会が提供する福祉サービスへの苦情を解決するため必要な事項を定めることにより、福祉サービスの向上を目的とする。

(苦情解決責任者)

第 2 条 苦情解決のために、苦情解決責任者（以下「責任者」という。）を置く。責任者は施設長をもって充てる。

(苦情受付担当者)

第 3 条 苦情を受け付けるため苦情受付担当者（以下「担当者」という。）を置く。担当者は施設長が選任する。

2 担当者は、次のことを行う。

- (1) 利用者からの苦情の受付
- (2) 苦情等の内容の確認と終結までの記録
- (3) 受付けた苦情等の責任者への報告
- (4) 苦情解決委員会の事務

(苦情の範囲)

第 4 条 この要綱において対象となる苦情は、社会福祉法人迫川会が提供する福祉サービスに関する事項とする。

2 苦情は、文書又は口頭で申出を受けたものを対象とする。但し、匿名については別途検討する。

(苦情申出人の範囲)

第 5 条 苦情申出人（以下「申出人」という。）の範囲は、社会福祉法人迫川会が提供する福祉サービスの利用者、その身元引受人、署名代理人、契約代理人、保証人、契約代行者、とする。

2 申し出人以外の苦情については、その都度責任者が受理を決定する。

(第三者委員)

第 6 条 苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場及び特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を置く。

- 2 第三者委員は、若干名とし、有識者の中から理事長が委嘱する。
- 3 第三者委員の任期は、2 年とする。ただし、再任を妨げない。
- 4 第三者委員が欠けた場合の補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。
- 5 第三者委員は、利用者等からの苦情の申出を直接受付ける事が出来るものとする。

(苦情解決委員会)

第 7 条 利用者等からの苦情の申出に適切に対応するため、施設に苦情解決委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

2 委員会の構成員は、次のとおりとし、理事長が委嘱する。

- (1) 責任者
- (2) 事務局長
- (3) 管理者
- (4) 主任看護師
- (5) 主任栄養士
- (6) 担当者
- (7) 前各号に掲げるもののほか、責任者が必要と認めた者

3 第三者委員は責任者の要請に応じ委員会に参加する。

(委員会の開催)

第8条 委員会は、苦情の申出があり、責任者がその報告を受けた後、必要に応じて開催する。

2 委員会は、事実関係を確認し、その対応を検討し、苦情の解決に努める。

(利用者等への周知)

第9条 責任者は、施設内の掲示及びパンフレットの配布等により、利用者等に対して責任者、担当者及び第三者委員の氏名、連絡先及び苦情解決の仕組みについて周知するものとする。

(苦情解決に向けての話し合い)

第10条 責任者は、委員会の結論等を踏まえ、申出人との話し合いによる解決に努め、理解を得るものとする。この場合において、責任者は、必要に応じて第三者委員の立会いを求めることができる。

(解決結果の公表)

第11条 苦情及びその結果については、個人情報に関するものを除き、事業報告書又は広報紙等に掲載し、公表するものとする。

附 則

この要綱は、平成13年12月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成21年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成26年4月1日から施行する。