

福祉サービスに関する苦情解決取扱要綱（規程）

（目的）

第1条 社会福祉法第82条及び社会福祉法人津山福祉会介護保険事業運営規程に基づき、苦情解決に関する必要な事項を定め、福祉サービスに関する利用者（以下「利用者」という。）等からの苦情の適切な解決に資するとともに福祉サービスの質の向上を図る事を目的とする。

（苦情解決責任者）

第2条 苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者を置く。

2 苦情解決責任者は、 仁木 則子 をもって充てる。

（苦情受付担当者）

第3条 利用者が苦情の申し出しやすい環境を整えるため、苦情受付担当者を置く。

2 苦情受付担当者は、各介護保険事業所の職員の中から苦情解決責任者が任命する。

（苦情受付担当の職務）

第4条 苦情受付担当者は、次の職務を行う。

- 1 利用者からの苦情の受付
- 2 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- 3 受け付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

（第三者委員の設置）

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、第三者委員（以下（委員）という。）を設置する。

（委員の定数・構成）

第6条 委員は、3名以上とし、中立・公正性の確保のため、次の中から選任する。

- 1 本会の評議員・監事
- 2 社会福祉士
- 3 学識経験者

（委員の選任手続き）

第7条 委員は、理事会の承認を得て、理事長が任命する。

(委員の任期)

第8条 委員の任期は、2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

2 委員は、再任することができる。

(委員の職務)

第9条 委員は次の職務を行う。

- 1 苦情受付担当者からの受け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の苦情申出人への通知
- 3 利用者からの苦情の直接受付
- 4 苦情申出人への助言
- 5 事業者への助言
- 6 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言
- 7 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況の報告聴取
- 8 日常的な状況把握と意見傾聴

(委員の報酬)

第10条 委員は、費用弁償を除き、無報酬とする。

(利用者への周知)

第11条 苦情解決責任者は、利用者に対し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。

(苦情の受付)

第12条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情は随時受け付ける。

- 2 苦情受付担当者は、苦情の受付に際し、次の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。
 - 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
- 3 前項の3及び4が不要の場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

(苦情の報告・確認)

第13条 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場合を除く。

- 2 投書等匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。
- 3 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対し報告を受けた旨を通知する。

(苦情解決に向けての話し合い)

第14条 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。

- 2 苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて、第三者委員の助言を求めて話し合いを行うことができる。
- 3 第三者委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、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
 - 4 苦情解決責任者も第三者委員の立会いを要請することができる。

(苦情解決の記録、報告)

第15条 苦情解決の記録、報告は、次により行う。

- 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する。
- 2 苦情解決責任者は、一定期間毎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。
- 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、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。

(解決結果の公表)

第16条 苦情開設責任者は、個人情報に関するものを除き解決結果を事業報告書等において公表する。

(解決困難な苦情の対応)

第17条 解決困難な苦情の解決は、岡山県運営適正化委員会に委ねる。

(その他)

第18条 この要綱（規程）にない事項については、必要に応じて理事長が別に定める。

附 則

この要綱（規程）は、平成15年4月1日から施行する。

《苦情受付担当者》

仁木	潤	事務局長
藤田	正拓	事業部長
野尾	徳子	Solution 課長

《第三者委員》

土井	京三	津山福祉会	監事
橋野	耕一	津山福祉会	監事
福田	哲也	サンシティうぐいす	施設長
竹内	俊一		弁護士