

# 苦 情 処 理 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法人幸星会（以下「法人」という。）が運営する施設及び事業（以下「事業所」という。）において提供するサービスについて、利用者等からの苦情受付・解決の体制及びその手順等について必要な事項を定めるものとする。
- 2 理事長は、苦情に対し適切な対応を執るために、サービス向上委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

## (基本指針)

- 第2条 法人の基本理念を推進するため、苦情等に対して次に掲げる基本指針の下に取組むものとする。
- (1) 提供するサービスに係る利用者からの苦情への適切な対応により、利用者の満足感の向上及び利用者個人の権利擁護を図るとともに、利用者の介護サービスの適切な利用を支援する。
- (2) 苦情の処理について、社会性及び客観性を確保し、一定のルールに従った方法で解決を進めることにより、円滑、かつ円満な解決の促進及び法人の信頼と適正性の確保を図るものとする。

## (苦情の範囲)

- 第3条 この規程で対象とする苦情の範囲は、次のとおりとする。
- (1) 法人が提供するサービスの援助の内容に関する事項
- (2) 法人が提供するサービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する事項

## (苦情解決責任者)

- 第4条 苦情解決責任者は、特別養護老人ホーム施設長とする。
- 2 前項の者は、苦情の受付・解決等の責任者として利用者等からの苦情等の解決が円滑、迅速に遂行できるよう努めるものとする。

## (苦情受付担当者)

- 第5条 理事長は、次の役割を担う苦情受付担当者を職員の中から任命する。
- (1) 利用者等からの苦情を受付し、苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。
- (2) 苦情の受付から解決並びに改善に至る経過等の記録を作成する。
- (3) 苦情解決責任者の指示に基づき苦情の調整等を行うものとする。

## (第三者委員)

- 第6条 理事長は、苦情解決の社会性及び客観性を確保し、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、次により第三者委員を設置する。
- (1) 第三者委員は、中立性を確保するため、法人外の者を理事長が選任し任命する。
- (2) 第三者委員の職務は、利用者から直接苦情の受付及び苦情解決の場への立会い及び助言、

解決策の調整等を行うものとする。

(3) その他、第三者委員の選任方法及び職務、報酬等は理事長が別に定めるものとする。

#### (サービス向上委員会)

第7条 理事長は、職員の中から任命する委員で構成する委員会において、苦情及びサービス要望等の受付状況及び対応経過状況について協議検討を行うものとする。なお、必要に応じて、第三者委員の出席を要請することができるものとする。

2 前項の委員会は、次の事務を所掌する。

- (1) 苦情解決の体制及び手順等の利用者等への周知に関すること
- (2) 苦情の受付及び苦情解決に向けた取組み等に関すること
- (3) 苦情解決の記録及び報告に関すること
- (4) 苦情解決の公表等に関すること
- (5) その他理事長が必要と認める事項

#### (利用者等への周知)

第8条 理事長は、重要事項説明書に苦情の受付窓口を明示する。また、苦情解決責任者は、施設内掲示やパンフレット等の配布により、利用者等に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名、連絡先、苦情解決の仕組みについて周知する。

#### (苦情の受付)

第9条 利用者等の苦情の受付は、次の方法により行うものとする。

- (1) 各事業所に設置する「ご意見箱」に投書(書式は自由)にすることにより苦情等を申し出ることができるものとする。
- (2) 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ものとする。
- (3) 第三者委員は定期的に事業所内を巡視するなどして、直接苦情を受け付けることができるものとする。

2 苦情受付担当者は、利用者から苦情を受け付けしたときは、次の事項を書面(様式1)に記録し、その内容について苦情申出者に確認する。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出者の希望等
- (3) 第三者委員への報告の要否
- (4) 苦情申出者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 前項第3号及び第4号が不要な場合は、苦情申立者と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図るものとする。

4 第三者委員が利用者から苦情を受け付けしたときは、前第2項第1号及び第2号を書面(様式1)に記録し、その内容について苦情申出者に確認のうえ、苦情解決責任者に報告する。

#### (苦情受付の報告等)

第10条 苦情受付担当者は、受け付けし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、苦情申立者が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示した場合は除くものとする。

- 2 投書等の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、必要な対応を行うものとする。
- 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、必要に応じて苦情申立者に対して報告を受けた旨を伝え、内容を確認することができるものとする。

#### **(苦情解決に向けた話し合い)**

第11条 苦情解決責任者は、苦情申立者との話し合いによる解決に努めるものとする。その際、苦情申立者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ることができるものとする。

- 2 第三者委員の立会いによる苦情申立者と苦情解決責任者の話し合いは、次により行うものとする。  
なお、第三者委員の立会いを双方が要請することができるものとする。
  - (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) 話し合いの結果及び改善事項等の書面での記録及び確認(様式2)

#### **(苦情解決の記録及び報告)**

第12条 事業所が提供するサービスの質の向上及び運営の適正化に資するため、苦情解決及び改善に至る経過等を次により記録及び報告する。

- (1) 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善に至るまでの経過及び結果について書面に記録保管する。
- (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ものとする。(様式3)
- (3) 苦情解決責任者は、苦情の受付・解決・改善等について委員会に報告し、苦情申立者に改善を約束した事項について協議検討する。
- (4) 苦情解決責任者は、苦情申立者に改善を約束した事項について、苦情申立者及び第三者委員に対して、様式4により一定期間経過後に報告する。また、適時適切に前各号の内容を理事長に報告し、理事長が必要と判断したときは、理事会に報告するものとする。

#### **(解決結果の公表)**

第13条 理事長は、利用者のサービス選択及びサービスの質並びに信頼性の向上に資するため、個人情報に関するものを除く苦情解決の実績等を事業報告書及び広報誌、ホームページ等に掲載し、公表するものとする。

#### **(他の相談窓口の紹介)**

第14条 苦情解決責任者は、苦情申立者が解決策等に満足されない場合は、市町の苦情相談窓口、岩手県国民健康保険団体連合会及び岩手県福祉サービス運営適正化委員会等の窓口を紹介する。

(補 則)

第15条 苦情の解決に当たっては、厚生労働省通知「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について」(老発第514号平成12年6月7日付 厚生省老人保健福祉局長通知)を対応の基準とする。

2 前項に掲げる指針及びこの規程に定めるもののほか、苦情処理に関して必要な事項は理事長が定めるものとする。

附 則

1 この規程は、平成21年8月10日から施行する。

2 この規程は、平成27年4月1日から施行する。

## 社会福祉法人幸星会苦情解決「第三者委員」設置要綱

### （目 的）

第1 この要綱は、社会福祉法人幸星会（以下「法人」という。）が苦情処理規程第6条に基づき、苦情解決に社会性及び客観性を確保し、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」（呼称「ふれあい相談員」）の設置に関して必要な事項を定めるものとする。

### （設置形態）

第2 法人は、経営する全ての施設及び事業（以下「事業所」という。）の利用者が第三者委員を活用できる体制を整備する。

### （要 件）

第3 第三者委員は、次の要件を満たす者とする。

- （1） 苦情解決を円滑かつ円満に図ることができる者であること。
- （2） 世間からの信頼性を有する者であること。

### （人 数）

第4 第三者委員は、中立・公平性を確保するため、2名とする。

2 第三者委員の即応性を確保するため、原則として個々に職務に当るものとする。ただし、委員相互の情報交換等の連携を行うことができるものとする。

### （選 任）

第5 第三者委員は、理事長が選任し任命する。ただし、評議員の中から第三者委員を選任する場合は、理事会の意見を聴取するものとする。

2 委員の任期は、2年とする。ただし、更新することができるものとする。

### （職 務）

第6 第三者委員は、個々に暦月に1回以上事業所内を巡回し、日常的な状況把握及び意見傾聴を行うものとする。

2 第三者委員は、法人の苦情相談窓口で苦情を受け付けた場合は、次により立会い及び助言等を行うものとする。

- （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） 苦情申立者への助言
- （3） 法人に対する助言
- （4） 苦情申立者と苦情解決責任者の話し合いへの立会い及び助言
- （5） 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取

### （報 酬）

第7 第三者委員には、次の報酬及び旅費を支払うものとする。

- （1） 第6の第1項に定める事業所内巡視の場合 報酬（旅費を含む。） 半日単位：3,000

円

(2) 第6の第2項に定める職務のため来所した場合 報酬(旅費を含む。) 半日単位:5,000  
円

(3) 理事長が職務に関連する出張を命じた場合 職員旅費規程に定めるところによる旅  
費及び必要に応じ上記(2)の報酬相当額を支払うことができるものとする。

(補 則)

第8 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は理事長が定めるものとする。

附 則

この要綱は、平成27年4月1日から施行する。

## 社会福祉法人幸星会サービス向上委員会運営要綱

### (設 置)

第1 この委員会は、社会福祉法人幸星会（以下「法人」という。）組織規程第9条第1項第9号の規定に基づき設置する。

### (目 的)

第2 この委員会は、利用者及び家族等の希望及びニーズに応え、法人が経営する施設及び事業（以下「事業所」という。）において提供する福祉サービスの質の向上に資することを目的とする。

2 委員会は、苦情処理規程第7条第1項に基づき、苦情及びサービス要望等の受付状況及び対応経過状況について協議検討を行うものとする。

### (構 成)

第3 この委員会は、理事長が職員の中から任命する次の委員をもって構成する。

- (1) 委員長は、特別養護老人ホーム施設長（苦情解決責任者）とする。
  - (2) 副委員長は、委員長が指名する委員とする。
  - (3) 委員は、苦情受付担当者、デイサービスセンター所長、在宅介護支援センター管理者、介護長及びユニットリーダーとする。
  - (4) 必要に応じて、第三者委員の出席を要請することができるものとする。
  - (5) 委員長は、円滑な議事運営上必要な場合、委員以外の職員の出席を求めることができるものとする。
- 2 委員長は会務を総括し、会議の議長となる。
- 3 副委員長は、委員長を助け、委員長に事故あるときは、その職務を代理する。
- 4 委員である苦情受付担当者は、会議の議事録を作成、これを調製し所定の場所に保管する。

### (会 議)

第4 この委員会は、委員長が必要であると認めるときに適宜開催する。

- 2 委員会は、委員長が召集する。
- 3 委員は、委員長に委員会の開催を求めることができる。

### (協 議)

第5 この委員会は、苦情及びサービス要望等の受付状況及び対応経過状況について協議検討を行うものとする。

- (1) 苦情の受付及び苦情解決に向けた取組み等に関すること
  - (2) 苦情解決の記録及び報告に関すること
  - (3) 苦情解決の公表等に関すること
- 2 前項に定めるもののほか、第2に掲げる目的を達成するため次の事項について協議を行うものとする。
- (1) 苦情解決の体制及び手順等の利用者等への周知に関すること
  - (2) 苦情対応マニュアルの策定及び見直しに関すること

( 3 ) その他サービス向上に必要と認められる事項に関すること

( 報 告 )

第 6 委員長 ( 苦情解決責任者 ) は、協議検討結果について理事長に報告するものとする。

( その他 )

第 7 この要領に定めるもののほか、この委員会の運営に関し必要な事項は理事長が定めるものとする。

附則

1 この要領は、平成 27 年 4 月 1 日から施行する。