

社会福祉法人正晴会苦情処理規程

社会福祉法人正晴会

特別養護老人ホームさくら

短期入所生活介護あんず

社会福祉法人正晴会苦情処理規程

(目 的)

第1条 この規程は、社会福祉法人正晴会が経営する特別養護老人ホームさくら（以下「施設」という。）の事業執行等に対する利用者等からの苦情に対し、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。

(苦情解決責任者)

第2条 苦情解決の責任者は、施設長とする。

(苦情受付担当者)

第3条 施設長は、職員の中から2名を苦情受付担当者に任命する。

(苦情受付担当者の職務)

第4条 苦情受付担当者の職務は次のとおりとする。

- (1) 利用者等からの苦情の受け付け
- (2) 第三者委員への苦情の受け付けの報告
- (3) 苦情内容及び利用者等の意向確認と記録及び解決
- (4) 窓口等で解決した苦情の施設長への報告
- (5) 窓口等で解決できなかった苦情の施設長への報告
- (6) 前第3号及び第4号に係る苦情及び解決経過等についての苦情処理委員会への報告
- (7) 苦情内容改善状況等の理事長及び苦情処理委員会への報告
- (8) その他関連事項

(第三者委員)

第5条 苦情解決に社会性及び客観性を確保するとともに福祉サービスの利用者の立場に配慮した適切な対応を図るため、第三者委員を置く。

2 第三者委員は、苦情解決を円滑に図ることができる者で、社会的信望を有するものを理事長が選任し、任命する。ただし当法人の役員、評議員、職員は委員に選任できない。

3 第三者委員は、次に掲げる業務を行う。

- (1) 受付担当者が受け付けた苦情内容の報告の聴取
- (2) 利用者、利用者の家族等からの苦情の直接受け付け
- (3) 苦情を申し出た利用者又は利用者の家族（以下「苦情申出人」という）及び責任者に対する助言
- (4) 苦情申出人及び責任者の話し合いにおける立会い及び助言
- (5) 苦情責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告の聴取

- 4 第三者委員の任期は、1年とする。ただし再任は妨げない。
- 5 第三者委員は別途役員報酬等に関する規定に基づき支払う。
- 6 委員の任期は2年とし、再任を妨げない。補欠により委嘱された委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(苦情処理委員会の設置)

第6条 施設長は、苦情へ適切な対応をするため苦情処理委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

- 2 委員会は、施設長、副施設長、事務長、生活相談員、介護支援専門員、理学療法士、看護師、介護長、介護職、栄養士で構成し、理事長が任命する。
- 3 委員会に委員長をおき、委員長は委員の互選により選出するものとする。
- 4 委員会は、第7条に基づく苦情に適切に対処するため、委員長が必要の都度招集し、委員長が議長となる。

(委員会の所掌)

第7条 委員会は、次の業務を所掌するものとする。

- (1) 苦情受付担当者が受け付けた苦情内容の報告に対する対応
- (2) 窓口等で解決した苦情の報告聴取
- (3) 窓口等で解決できなかった苦情解決への対応
- (4) 生活相談員が直接利用者等から受け付けた苦情解決への対応
- (5) 生活相談員による苦情申立人への助言
- (6) 生活相談員による施設長への助言
- (7) 生活相談員による苦情申立人と施設長の話し合いへの立会い及び助言
- (8) 苦情に係る事項の改善状況等の報告に対する対応
- (9) その他苦情解決に関する事項

(苦情解決手順の周知)

第8条 施設長は、利用者等に対し苦情申出窓口の設置について周知するとともに、パンフレットの配布等により、苦情解決についてその解決責任者、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事業所内にその仕組み図を掲示しなければならない。

(苦情受付報告)

第9条 苦情受付担当者は、郵送で受け付けした苦情又は窓口での苦情申立てに対し、その場等で解決した苦情又は解決しなかった苦情を直ちに施設長に報告するとともに、第三者委員に報告しなければならない。

(生活相談員の苦情受付)

第10条 利用者等からの苦情受付は、苦情受付担当者のほか生活相談員も随時受け付けることができる。

2 生活相談員は、前項により苦情を受け付けたときは、直ちに施設長に報告しなければならない。

(記録)

第11条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情受け付けに際してはその内容を確認し、苦情受付簿（様式第1号）に記載しなければならない。

2 苦情受付担当者は、前項により苦情を受け付けたときは、必要に応じ現場等の担当職員を立ち合わせ、苦情の解決に努めなければならない。

(苦情の話し合い解決)

第12条 施設長は、利用者等から受け付けした苦情について窓口等で解決できなかった苦情については委員会でその内容を協議し、速やかに苦情申立て者と話し合い解決に努めなければならない。

2 施設長は、前項による話し合いの場に第三者委員及び必要に応じて関係する職員を立ち合わせるものとする。

(解決できなかった場合の対応等)

第13条 施設長は、苦情申立て者に対し、前条による話し合いの結果においてもなお苦情申立て者の納得が得られない場合は、苦情申立人に対し、別に、土佐市及び高知県国民健康保険団体連合会並びに高知県福祉サービス運営適正化委員会に対し、当該未解決苦情等の申立てをすることができる旨の説明をしなければならない。

2 第三者委員は、苦情内容や苦情申し出人の意向によって、解決が困難な場合は、苦情申立人の同意を得た上で、高知県福祉サービス運営適正化委員会に報告する事ができる。

(苦情解決経過記録)

第14条 苦情受付担当者は、苦情解決の経緯等その記録を苦情解決経過記録簿（様式第2号）に記録しておかななければならない。

2 苦情受付担当者は、苦情申出者に改善等を約束し改善を終了した事項については、速やかに苦情申出者に報告（様式第3号）しなければならない。また苦情受付担当者は改善状況や経過について第三者委員に報告する。

(苦情解決結果の公表)

第15条 施設長は、利用者等のサービスの選択及び質並びに信頼性を高めるため、個人情報に関するものを除き、苦情の発生顛末等について事業報告書に掲載公表するものとする。

る。

(補 則)

第16条 この規程に定めるもののほか、苦情処理の実施に関し必要な事項は、理事長が別に定める。

附 則

この規程は、平成27年3月31日から施行し、平成27年3月31日から適用する。

この規程は、平成27年10月6日から施行する。(平成27年10月5日変更)

この規定は、平成29年2月22日から施行する。(平成29年2月22日変更)

この規定は、平成30年11月10日に一部改定する。

苦情処理規程改訂履歴

改定日	改定前	改定後
H27.10.5	第 3 条 『理事長は～』	『施設長は～』へ変更
H27.10.5		第 4 条 最後の行の『(苦情解決委員会の設置)』の文を削除。※委員会名称を苦情処理委員会へ統一のため。
H27.10.5		第 5 条 2 項の『委員会は～』以降のメンバーに『副施設長、理学療法士』を追記。
H27.10.5	第 6 条(6)(7)へ記載のある『理事長』	『施設長』へ変更
H27.10.5	第 8 条 最後の行のカッコ書き、 第 10 条 2 項の『介護相談員』	『生活相談員』へ変更
H27.10.5		第 13 条 県名を表す部分『高知県知県』となっている誤字を『高知県』へ訂正。
H29.2.22	第 3 条『1 名』及び『必要に応じてその代理者を任命する』	第 3 条『2 名』に変更。『必要に応じてその代理者を任命する』の文を削除。
H29.2.22		第 4 条第三者委員への苦情の受け付けの報告。
H29.2.22		第 5 条（第三者委員）を追加。
H29.2.22	第 8 条『委員に報告』	第 9 条『第三者委員に報告』
H29.2.22	第 12 条『外部委員』	第 12 条『第三者委員』に変更。
H29.2.22		第 13 条『第三者委員は』～を追加。
H29.2.22		第 14 条『また苦情受付担当者は改善状況や経過について第三者委員に報告する』を追加する。
H30.11.10	第 5 条 5 項 第三者委員は無報酬とする。	第 5 条 5 項 第三者委員は別途役員報酬等に関する規定に基づき支払う。

(様式第1号)

苦 情 受 付 簿

[illegible]

(様式第2号)

苦情解決經過記錄簿

[illegible]

(様式第3号)

令和 年 月 日

改善申し立て事項等の顛末について（報告）

_____様
理 事 長 名

令和 年 月 日付け申し立てのありました改善事項等について、下記のとおり改善しましたのでご報告いたします。

記

改善申し立て概要	
改善顛末	