

社会福祉法人 一葉会

苦情解決に関する規程

1、目的

社会福祉法人一葉会（以下、「当法人」という）が経営する事業所の提供する福祉サービスに係る利用者からの苦情を解決するための体制を整備することにより、利用者の満足感を高め、早急な虐待等の防止対策が講じられ、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用できるよう支援する。また、苦情を密室化せず、社会性と客観性を確保し、問題の解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や当法人の信頼、適正性の確保を図る。

2、苦情解決体制

(1) 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長を苦情解決責任者とする。（別紙 1）

(2) 苦情受付担当者

サービス利用者が苦情の申し出をしやすい環境を整えるため、次の職員を苦情受付担当者として任命する。（別紙 1）

苦情受付担当者の職務

- ア、利用者からの苦情の受付
- イ、苦情内容、利用者の意向等の確認と記憶
- ウ、受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

(3) 第三者委員

苦情解決に社会性、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、第三者委員を設置する。

ア、設置形態

当法人の経営する事業所の利用者が第三者委員を活用できる体制を整える。

イ、第三者委員の要件

地域からの信頼性を有する者で、苦情解決を円滑、円満に図ることのできる者。

ウ、第三者委員の選任方法

第三者委員を理事会で選考し、理事長が任命する。

エ、委員会の開催

委員会に議長を置き会議を進行する。

定例会は一定期間ごと（年 1～2 回程度）、その他必要の都度開催する。

オ、第三者委員の職務

- ・ 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取
- ・ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- ・ 利用者からの苦情の直接受付
- ・ 苦情申出人への助言、事業者への助言
- ・ 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
- ・ 苦情解決責任者から苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
- ・ 日常的な状況把握と意見傾聴
- ・ 第三者委員又は委員の職務にあった者は、その職務に関して知りえた秘密を漏らしてはならない。

カ、第三者委員の任期

第三者委員の任期は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。

委員は、再任されることができる。

キ、第三者委員の旅費、日当

社会福祉法人一葉会役員旅費規程に準ずる。

3、苦情解決への手順

(1)利用者への周知

施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名、連絡先や苦情解決の仕組みについて周知させる。

(2)苦情の受付

- ・ 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受付ける。また、第三者委員も直接苦情を受付けることができる。
- ・ 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情受付に際し、苦情の内容、苦情申出人の希望を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

(3)苦情受付の報告、確認

- ・ 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、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した場合は除く。
- ・ 投書など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。
- ・ 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、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(4)苦情解決に向けての話し合い

- ・ 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。その際、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もとめることができる。
- ・ 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。

ア. 第三者委員による苦情内容の確認

イ. 第三者委員による解決案の調整、助言

ウ. 話合いの結果、改善事項等の書面での記録と確認

なお、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。

(5) 苦情解決の記録、報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

- ・ 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。
- ・ 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果にていて第三者委員に報告し必要な助言を受ける。
- ・ 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。

(6) 解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報を除き、事業報告書や広報誌等の実績を掲載し公表する。

付 則

この要綱は、平成13年	4月1日から施行する
平成26年	4月1日 改正
平成27年	4月1日 改正
平成30年	9月1日 改正

苦情解決委員会名簿

《社会福祉法人一葉会》R3.4.1～

		氏名		連絡先
苦 情 解 決 委 員	責 任 者	長尾 春夫	福寿園 園長	弘前市福村字新館添50-8 TEL 28-0900
		長尾 祐子	コーポはるな 園長	弘前市福村字新館添50-2 TEL 28-1616
		成田 厚	はるなの里 所長(兼 受付担当者)	弘前市自由ヶ丘3丁目15-2 TEL 31-0210
		黒瀧 明人	はるなの里「桜ヶ丘」 管理者	弘前市桜ヶ丘4丁目1-9 TEL 88-6361
		鈴木 寿雄	りんごの里所長	弘前市高杉字尾上山948-1 TEL 99-1871
		佐藤 剛	りんごの里「松森」 所長(兼 受付担当者)	弘前市松森町163 TEL 55-8251
	苦 情 受 付 担 当 者	善田 真介	福寿園 主任 生活相談員	弘前市福村字新館添50-8 TEL 28-0900
		相馬 崇治	東部地域包括支援センター センター長(社会福祉士)	弘前市福村字早稲田27-1 TEL 26-2433
		川越 直美	コーポはるな 主任 介護員	弘前市福村字新館添50-2 TEL 28-1616
		村上 鈴子	グループホームはるなの家 主任代理 サービス計画担当者	弘前市福村字新館添50-2 TEL 28-7661
		竹中 友和	はるなの里福祉サービスセン ター兼「自由ヶ丘」 サービス管理責任者	弘前市自由ヶ丘3丁目15-9 TEL 31-0210 TEL 32-3331
		成田 美緒	GHはるなの里 主任代理 介護員	弘前市自由ヶ丘3丁目15-9 TEL 32-3331
		棟方 由紀子	りんごの里 主任 生活支援員	弘前市高杉字尾上山948-1 TEL 99-1871
		入山 三郎	りんごっこ サービス管理責任者	弘前市高杉字尾上山948-4 TEL 95-3131
		工藤 比査子	たんぽぽの丘 主任 サービス管理責任者	弘前市福村字新館添49-4 TEL 28-0150

苦 情 解 決 委 員	第 三 者 委 員	相馬 満	地域住民代表 (前福村町会長)	〒036-8082 弘前市福村字堀合83-1 TEL 27-4830
		工藤 玲子	地域住民代表 (ヘアースalonくどう)	〒036-8082 弘前市福村字下川原2-5 TEL 27-2389
		長尾 昭子	保育園みのり 副園長	〒036-8143 弘前市富士見台1丁目10-8 TEL 87-8635
		八代 智恵	はるなの里 家族会会長	〒036-8172 弘前市南富田町8-7 TEL 33-5593
		山崎 司	りんごの里 家族会会長	〒036-1206 弘前市檜木字牧野38 TEL 98-2010
		相馬 義信	境関町会長	〒036-8076 弘前市境関字豊川7-1 TEL 26-3581
		福澤 秋夫	一葉会みのり福祉会 家族会会長	〒036-8161 弘前市大清水4丁目9-3 TEL 37-2413

《第3者委員 任期》R2.4.1~R4.3.31