

苦情解決規程

社会福祉法人 光 輪 会

（目的）

第1条 この規程は、社会福祉法人光輪会（以下「光輪会」という。）が提供する諸サービス（橘保育園・橘デイサービスセンター・配食サービスたちばな・たちばな居宅介護支援事業所・ビハーラ橘ヘルパー派遣センター）について利用者からの意見・要望あるいは苦情（以下「苦情」という。）を解決するため、必要な事項を定めるものとする。

（苦情解決体制）

第2条 苦情の円滑、円満な解決を図るため、次の組織を置く。

(1) 光輪会が提供する諸サービスの利用者からの苦情の相談解決責任者（以下「責任者」という。）は、橘保育園園長及び橘デイサービスセンター管理者とする。

(2) 光輪会が提供する諸サービスの利用者からの苦情の受付担当者（以下「担当者」という。）は、それぞれ次の者とする。

橘保育園・・・・・・・・・・・・・・・・主任保育士

橘デイサービスセンター・・・・・・・・・・デイ主任

配食サービスたちばな・・・・・・・・・・配食主任

たちばな居宅介護支援事業所・・・・・・居宅管理者

ビハーラ橘ヘルパー派遣センター・・・・ヘルパー主任

(3) 苦情を客観的に解決するため第三者委員を置く。

（第三者委員）

第3条 第三者委員は、苦情解決に向けて円滑・円満な調整を図ることができる者で、社会的に信頼性を有する者から理事会において選考し、光輪会理事長が任命する。

2 第三者委員は、光輪会監事及び光輪会評議員（宮崎市民生・児童委員）の2名とする。

3 第三者委員の報酬については、無報酬とする。

(第三者委員の職務)

第4条 第三者委員の職務は次のとおりとする。

- (1) 担当者から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付けた旨の相談・苦情申出人（以下「申出人」という。）への通知
- (3) 利用者からの苦情の直接受付
- (4) 申出人への助言
- (5) 事業者への助言
- (6) 申出人と責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- (7) 責任者からの苦情に係わる事案の改善状況等の報告聴取
- (8) 日常的な状況把握と意見傾聴
- (9) 宮崎県福祉サービス運営適正化委員会からの事情調査、あっせん及び必要と認める状況把握に関すること

(担当者の職務)

第5条 担当者の職務は次のとおりとする。

- (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責任者及び第三者委員への報告

(利用者への周知)

第6条 責任者は、利用者に対して責任者、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掲示、パンフレットの配布等により周知を図るものとする。

(苦情の受付等)

第7条 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。

- 2 担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を所定の「苦情等の受付書」に記録し、その内容について申出人に確認する。

ア. 苦情の内容

イ. 申出人の希望等

ウ. 第三者委員への報告の要否

エ. 申出人と責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否

- 3 責任者及び第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。この場合、責任

者及び第三者委員はそれを担当者へ連絡し、担当者は、前項により処理する。

（苦情受付の報告、確認）

第8条 担当者は、受け付けた苦情はすべて責任者及び第三者委員に報告する。ただし、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 投書など匿名の苦情についても「苦情等の受付書」に記録し、前号により報告をするとともに、必要な対応を行う。

3 第三者委員は、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、申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

（苦情解決の話し合い）

第9条 第7条第2項のウ及びエが不要な場合は、申出人と責任者の話し合いによる解決を図るものとする。

2 責任者は申出人との話し合いによる解決に努める。その際、申出人又は責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

3 第三者委員の立ち会いによる申出人と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．話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

（苦情解決の記録・報告）

第10条 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「苦情等の受付書」に記録をする。

2 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 責任者は、申出人に改善を約束した事項について、申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、苦情の相談解決結果を報告することとする。

（解決結果の公表）

第11条 苦情解決の結果については、個人情報に関するものを除き、各種文書・掲示等により、公表に努めることとする。

（実施規程の改正）

第12条 この規程は、当法人理事会の議決によって改正することができる。

【附 則】

この実施要領は、平成１３年 ５月３０日から施行する。

この実施要領は、平成１５年１０月 １日から改訂施行する。

この実施要領は、平成１７年 ４月 １日から改訂施行する。

この実施要領は、平成１８年 ４月 １日から改訂施行する。

この実施要領は、平成２１年 ４月 １日から改訂施行する。

この実施要領は、平成２２年 ４月 １日から改訂施行する。

この規程は、平成２９年 ４月 １日から改訂施行する。

※この改訂より、『利用者の苦情等の解決実施要領』を『苦情解決規程』と改称する。