

社会福祉法人米沢弘和会 苦情解決規程

(目 的)

第1条 この規程は、社会福祉法人米沢弘和会（以下「法人」いう。）が経営する次の施設・事業所（以下「施設等」という。）において提供する福祉サービスについて、利用者の満足感を高め、その質を向上させるために、利用者の家族等（以下「利用者等」という。）からの苦情を受け付け、これを解決するための体制や手順など必要な事項を定めるものである。

- (1) 介護老人保健施設 サンプラザ米沢
- (2) ケアハウス サンリヴェール米沢
- (3) デイサービスセンター さんデイケア
- (4) サンプラザ米沢居宅介護支援センター（居宅介護支援事業所）
- (5) さんデイケアホームヘルパーステーション
- (6) 介護老人保健施設 サンファミリア米沢
- (7) 特別養護老人ホーム サンファミリア米沢
- (8) デイサービスセンター サンファミリア米沢
- (9) サンファミリア米沢居宅介護支援センター
- (10) サンファミリア米沢地域包括支援センター

(苦情解決責任者)

第2条 各施設に苦情解決責任者を置き、利用者等からの苦情の解決に当たらせる。
苦情解決責任者は、各施設等の長をもって充てる。

(苦情解決責任者の職務)

第3条

- (1) 苦情受付担当者の任命
- (2) 苦情内容の把握及び善後策並びに改善事項の指示
 - ① 苦情内容の確認並びに改善においては、関係職員の意見を聴取したり、各会議において事実の収集、改善策の検討を行う。
 - ② 利用者等へのアンケート、意見箱の設置、その他の意見の収集を行い、意見や希望の分析と改善事項の検討を行う。
- (3) 理事長への報告
- (4) 第三者委員会への報告及び会の進行

(苦情受付担当者)

第4条 各施設等の長は、特に支障のない限りにおいて、施設等の相談業務職員を苦情受付担当者として任命し、利用者等からの苦情の受付に当たらせる。

(苦情担当者の職務)

第5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受付

- (2) 苦情内容、利用者等の意向等の確認と記録
- (3) 苦情内容及びその改善状況の苦情解決責任者への報告
- (4) 第三者委員会開催時の資料作成及び記録

(第三者委員会)

第6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苦情の解決を図るために、法人に第三者委員会を置く。

第三者委員は、5名以内とし、次の各号に掲げるものより理事会の承認を得、理事長が委嘱する。

- (1) 監事
- (2) 評議員

(第三者委員の任期)

第7条 第三者委員の任期は、2年とする。

- 2 第三者委員に欠員が生じた場合の補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(第三者委員の職務)

第8条 第三者委員の職務

- (1) 苦情解決責任者からの苦情内容の報告、聴取
- (2) 前号についての苦情申立者への通知
- (3) 利用者等からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出者への助言
- (5) 法人への助言
- (6) 苦情申立者と苦情解決責任者との話合いの立会いと助言
- (7) 日常的な状況把握と意見聴取

(苦情の受付)

第9条 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。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

2 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出者に確認する。

- (1) 苦情内容
- (2) 苦情申出者の要望等
- (3) 第三者委員会への報告の要否
- (4) 苦情申出者と苦情解決責任者との話合いの第三者委員の立会いと助言の要否

3 前項第三号及び第四号が不要な場合は、苦情申立者と苦情解決責任者の話合いによる解決を図る。

(苦情の報告・確認)

第10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会に報告する。

ただし、苦情申立者が第三者委員への報告を明確に拒否の意思表示をした場合は除く。

- 2 投書等匿名の苦情についても、第三者委員に報告し必要な対応を行う。
- 3 第三者委員会は、苦情受付担当者からの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、苦情申立者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合い)

第 11 条 苦情解決責任者と苦情受付担当者は、苦情申立者との話合いによる解決に努める。その際、苦情申出者また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。

2 第三者委員の立会いによる苦情申出者と苦情解決責任者の話合いは、次のとおりとする。

- (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) 話合いの結果や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。

(苦情解決結果の記録・報告)

第 12 条 福祉サービスの質を高め、運営の適正化を確保するために、苦情結果の記録と報告を行う。

- (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、一定期間ごとに苦情解決結果について、第三者委員会に報告し、必要な助言を受ける。
- (3) 苦情解決責任者は、苦情申出者に改善を約束した事項について、苦情申出者及び第三者委員会に対して、一定期間後報告する。

(苦情解決の公表)

第 13 条 本規程に基づき受け付けた苦情の実績については、個人情報に関するものを除き法人の「事業報告書」に記載し、理事会に報告するとともに、利用者等の閲覧に供するものとする。

附 則

この規程は、平成 14 年 4 月 1 日から施行する。

平成 14 年 11 月 30 日一部変更

平成 27 年 7 月 1 日一部変更

令和 元年 10 月 1 日一部変更

令和 2 年 4 月 1 日一部変更