

社会福祉法人キングス・ガーデン宮城

苦情解決規程

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人キングス・ガーデン宮城が提供する福祉サービスについて、利用者の苦情に適切に対応し、円滑・円満に解決することにより、利用者の満足度を高めるために必要な事項を定めるものとする。

(苦情解決体制)

第2条 利用者の苦情を解決するため、苦情解決責任者（以下「責任者」という。）及び苦情受付担当者（以下「担当者」という。）を置く。

2 責任者は、施設長をもって充てる。

3 担当者は、施設職員の中から責任者が1人指名する。

(責任者及び担当者の職務)

第3条 責任者の職務は、次のとおりとする。

(1) 利用者に対する苦情解決の仕組みの周知

(2) 利用者からの苦情の直接受付

(3) 苦情を申し出た利用者（以下「申出者」という。）との話し合い。

(4) 申出者及び第三者委員に対する改善状況及び解決結果の報告。

2 担当者の職務は次のとおりとする。

(1) 申出者の苦情の受付

(2) 申出者の苦情の内容確認及び記録

(3) 受け付けた苦情及び改善状況等の責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員)

第4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対応をするため、第三者委員を置く。

2 第三者委員は2人とし、社会福祉に関する見識があり、苦情を円滑かつ円満に解決することができる者のうちから理事会で選考し、理事長が委嘱する。

3 第三者委員の任期は5年とし再任を妨げない。

4 第三者委員の報酬は支給しない。ただし、理事長が必要であると認めた場合支給することができる。

5 第三者委員の職務は、次のとおりとする。

(1) 担当者及び責任者の受け付けた内容の報告聴取

(2) 苦情内容の報告を受けた旨の申出者に対する通知

(3) 利用者の苦情の直接受付

(4) 申出者に対する助言

(5) 理事長に対する助言

(6) 申出者と責任者の話し合いへの立ち会い及び助言

(7) 苦情の改善状況及び解決結果についての責任者からの報告聴取

(8) 日常的状況把握及び意見傾聴

(利用者への周知)

第5条 責任者は、責任者、担当者及び第三者委員の氏名並びに苦情解決の仕組みを掲示等適当な方法により利用者に対し周知を図る。

(苦情の受付)

第6条 担当者は、利用者の苦情を随時受け付ける。

2 担当者は、利用者の苦情受付に際し、次の事項を苦情受付書（様式第1号）に記録しその内容は申出者に確認する。

(1) 苦情の内容

(2) 申出者の希望等

(3) 第三者委員への報告の要否

(4) 申出者と責任者との話し合いへの第三者委員の立ち会い及び助言の要否

3 責任者及び第三者委員は、利用者からの苦情を直接受けることができる。

4 前項の場合において、責任者及び第三者委員は、第2項の規定により処理し、担当者に連絡する。

(苦情受付の報告及び確認)

第7条 担当者は、受け付けた苦情を責任者及び第三者委員に報告する。ただし、申出者が報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除くものとする。

2 担当者は、投書等の匿名の苦情についても、苦情受付書に記録し、前項の規定により報告をするとともに、必要な対応を行うものとする。

3 第三者委員は、担当者から苦情受付の報告を受けた場合は、内容を確認し、申出者に対して報告を受けた旨を苦情受付報告書（様式第2号）により通知する。

(苦情解決の話し合い)

第8条 責任者は、申出者との話し合いにより、苦情を速やかに解決するように努める。その際、申出者又は責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

2 責任者は、申出人が苦情解決の話し合いに第6条第2項第3号及び第4号に規定する第三者委員への報告等を必要としない場合は、申出者と責任者の話し合いにより解決を図るものとする。

3 第三者委員の立会いによる申出者と責任者の話し合いは次により行う。

(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及び確認

(3) 話し合いの結果や改善事項等の書面による記録及び確認

(苦情解決の記録・報告)

第9条 責任者は、苦情の受付から解決までの経過及び解決結果について、苦情受付書に記録し、理事長に報告する。

2 責任者は、一定期間ごとに苦情解決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、申出者に改善を約束した事項について、申出者及び第三者委員に対して苦情解決結果報告書（様式第3号）により、改善の状況又は途中経過を報告する。

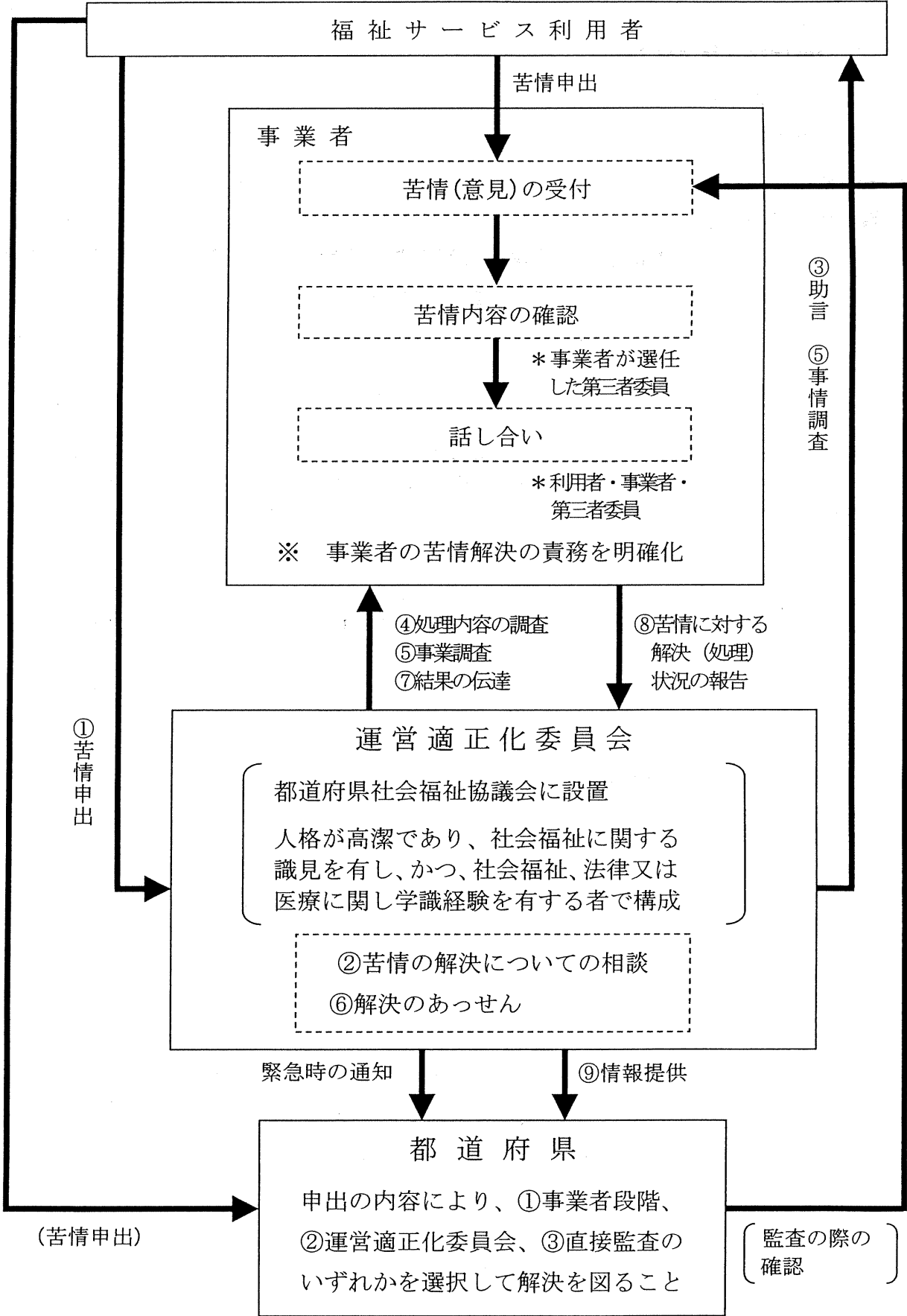
（解決結果の公表）

第10条 苦情解決結果については、個人情報に関するものを除き、公表する。

（施行期日）

1 この規程は、平成 年 月 日から施行する。

福祉サービス利用に関する運営適正化委員会における苦情解決の仕組みの概要図



利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

社会福祉法人 キングス・ガーデン宮城

1. 利用者からの相談又は苦情などに対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置・相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置く。又、担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにすると共に、担当者に必ず引き継ぐこととする。

（電話番号） 0 2 2 6 - 2 6 - 1 1 1 1 （FAX） 0 2 2 6 - 2 6 - 1 1 3 5

（担当者） 法人本部 山崎 正信

第3者委員 高橋台蔵 2 2 - 0 0 6 3

三浦永子 2 3 - 7 1 4 2

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

1) 苦情処理の体制

- ① 苦情処理の体制については、別紙体制図のとおり定める。
- ② 苦情解決責任者は、苦情申出人からの苦情に対し誠意を尽くして話し合いに臨み、苦情解決を円滑・円満に図ることを職務とする。
- ③ 苦情受付担当者は、利用者または家族等からの苦情の受付、苦情内容及び利用者の意向等の確認と記録、受け付けた苦情及びその改善状況等を苦情解決責任者及び第三者委員への報告を行う。
- ④ 第三者委員は、社会福祉法人キングス・ガーデン宮城理事会により承認を得、理事長が委嘱し、苦情受付担当者が受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し出人への通知、利用者又は家族等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ち会い及び助言、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、日常的な状況把握と意見傾聴を職務とする。

2) 利用者への周知

- ① 苦情解決責任者は、利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付責任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すること。

3) 苦情対応委員会

- ① 苦情対応委員会は、苦情解決責任者、苦情受付責任者で構成され、苦情解決責任者が必要に応じ召集し、重大な内容の苦情や再発防止策等について協議する。

4) 苦情申出人から事実関係を聴取するにあたっての留意事項

- ① 苦情受け付け担当者は、苦情に適切に対応するため、相互に連携し協力すること。
- ② 来訪した苦情申し出人に対しては苦情内容を苦情受付人以外の者に見聞されないよう周知から遮断された場所で相談対応すること。
- ③ 重大な苦情内容を受けるときは、2人以上の苦情受付担当者で対応すること。
- ④ 苦情申出人の心身の状況に鑑み、苦情への対応に当たりどの程度の時間的な余裕があるのかを把握すること。
- ⑤ 特に苦情申出人が利用者の場合、痴呆や精神疾患等から作話や妄想も十分想定されるが、事実関係を把握することは極めて重要であるので、受容的態度で聞くよう努めること。
- ⑥ 事実関係については、マニュアルに記載してある事項を把握し、苦情受付書に記載すること
- ⑦ 聴取事項を書面で示したり、復唱するなどして苦情申し出人に十分確認する。

5) 苦情受け付け不要の確認及び調査

- ① 苦情申出人の苦情内容に沿って事実が発生した部署または職員に対して十分な確認及び調査をすること。
- ② 加害者とされるものがある場合の苦情は、事実関係等から本人に直接聴取する必要があるが、苦情申し出人からの事実関係を聴取する際の留意事項などを踏まえ、関係職員に事実関係を聴取するなどその都度適切な方法を選択して確認及び調査すること。

6) 苦情受付の報告

- ① 苦情受付担当者は、受け付けた苦情すべて苦情解決責任者に報告すること。さらに、苦情申出人が第三者委員への報告を希望する場合は第三者委員にも報告すること。
- ② 文書や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こと。
- ③ 第三者委員へ苦情受付の報告をした場合派、第三者委員に内容を確認してもらうとともに、第三者委員に苦情受付報告書を作成してもらい、苦情申出人に対して苦情報告書を送付すること。

7) 苦情解決に向けて

- ① 苦情受付担当者による対応で苦情解決が出来ない場合は、苦情解決責任者が苦情申出人と話し合い苦情解決に努めること。
- ② による方法で解決しがたい場合は、苦情解決責任者は苦情対応委員会を設置しそれによって解決方法を検討し、早急に苦情申出人と検討結果について話し合うこと。
- ③ 苦情申し出人が希望すれば第三者委員の助言立ち会いを求めること。その場合、第三者委員の立ち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のとおり行う。

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

なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することが出来る

8) 苦情解決結果の記録と報告

- ① 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、運営の適正かが確保される。これらを実行あるものにするため、記録と報告を積み重ねるようにすること。
 - ア 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善まで経過と結果について書面に記載をすること。
 - イ 苦情解決責任者は、苦情解決結果報告書を作成し音に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を得ること。
 - ウ 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報告をすること

9) 解決困難な事案が生じた場合の処理

- ① 保険者と相談し早期解決に努めること。
- ② 以上でも解決しがたい場合は、宮城県国民健康保険団体連合会介護保健課へ依頼すること。

3. 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等（居宅介護支援事業者の場合記入）

4. その他参考事項

- ・ 普段から苦情を出さないようなサービス提供を心がけ、日常の会議、朝礼などにおいて常時その話題を明示、研修会などを持って、向上に努める。