

# 苦情処理解決委員会規程

社会福祉法人 向陽福祉会

特別養護老人ホーム向陽苑

短期入所生活介護事業所向陽苑

デイサービスセンター向陽苑

居宅介護支援事業向陽苑

在宅介護支援事業向陽苑

# 苦情処理解決委員会規程

## (目的)

第1条 この規程は社会福祉法人向陽福祉会が実施する福祉サービスを提供するに当たり、利用者の利用権を守り利用者の満足感を高めることや、早急な虐待防止対策が講じられ、利用者個人の権利を擁護すると共に、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるよう、利用者等からの苦情を円滑、円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図ることを目的とする。

## (組織)

第2条 第1条の事業を行うため、次のとおり苦情解決体制を構成する。

- 1 苦情解決責任者
- 2 苦情受付担当者
- 3 第三者委員

## (苦情解決責任者)

第3条 苦情解決責任者は苦情解決や改善の責任者として、施設長を充て、以下の職務を行う。

- 1 苦情申出人との話し合いによる解決に努めると共に必要に応じて第三者委員の助言を求めたり立会いを要請することができる。
- 2 第三者委員の立会いによる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
- 3 苦情解決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。
- 4 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を行うものとする。

## (苦情受付担当者)

第4条 苦情受付担当者はサービス利用者等が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、理事長は職員の中から苦情受付担当者を任命する。苦情受付担当者は以下の職務を行う。

- 1 利用者等からの苦情を随時受け付け、投書など匿名の苦情の整理
- 2 苦情内容、利用者等の意向の確認と記録
- 3 受け付け整理した苦情、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

## (第三者委員)

第5条 第三者委員は苦情解決を円滑、円満に図ることができ、公平性、信頼性を有するものの中から理事長が委嘱する。委員は1名とし、任期は3年とする。ただし、再任を妨げない。

委員は以下の職務を行う。

- 1 苦情受付担当者から、受け付けた苦情内容の報告聴取
- 2 利用者等からの苦情の直接受け付け

- 3 苦情申出人、苦情解決責任者への助言
- 4 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いの立会い助言
- 5 苦情解決責任者からの苦情にかかる事案の改善状況等の報告聴取

(報酬)

第6条 第三者委員の報酬は日額10,000円とする。

(解決結果の公表)

第7条 利用者等によるサービスの選択や事業主によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、法人の発行する広報誌等実績を掲載し公表する。

附 則

- 1 この規程は平成12年9月1日から施行する。

向陽苑 苦情解決体制

役 割		氏 名
苦情解決責任者	施設長	山口 康二
苦情解決担当者	特養・短期	杉本 勝
	デ イ	橋詰 康宏
	居 宅	高田 訓明
第三者委員	監 事	永野 卓美
	監 事	萬谷 正樹



相談記録	
想定原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> サービス量 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他〔            〕
処理経過	
結果	

情報受付報告書

(第三者委員 苦情申出人)

令和 年 月 日

苦情申出人 様

第三者委員名

Ⓔ

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付（受付No. ）についての報告がありましたことを通知いたします。

記

苦情の申出日	令和 月 日 (曜日)	苦情申出人名	
苦情発生時期	令和 年 月 日	利用者との関係	本人、親、子、その他 ( )
苦情の内容			

苦情解決結果報告書

(解決責任者 第三者委員 苦情申出人)

令和 年 月 日

第三者委員 (苦情申出人) 様

苦情解決責任者名 ㊟

令和 年 月 日付けの苦情 (受付No. ) については、下記のとおり解決いたしましたので、報告します。

記

苦情内容	
解決結果	