

まゆやま学苑苦情解決要綱

1. 目的

苦情への適切な対応により、まゆやま学苑が提供する福祉サービスに対する利用者の満足感を高めることや利用者個人の権利を擁護し、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に支援するとともに、苦情を一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や信頼関係・適正性を確保することを目的とする。

2. 苦情解決体制

(1) 苦情解決責任者

まゆやま学苑に苦情解決の責任主体として苦情解決責任者を置き、管理者を充てる。

(2) 苦情受付担当者

ア 利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、苦情受付担当者を置き、職員の中から管理者が任命する。

イ 苦情受付担当者は以下の職務を行う

- a 利用者からの苦情の受付
- b 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- c 受け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

ア 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推進するため、第三者委員を設置する。

イ 第三者委員の要件

- a 苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること。
- b 世間からの信頼性を有する者であること。

ウ 第三者委員は、2名以上とする。

エ 第三者委員は理事会で選考し、理事長が任命する。

オ 第三者委員の任期

- a 第三者委員の任期は2年とする。ただし、補欠の第三者委員の任期は、前任者の残任期間とすること。
- b 第三者委員は再任されることができる。

カ 第三者委員の職務は、次のとおりとする。

- a 苦情受付担当者から受け付けた苦情内容の報告聴取
- b 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- c 利用者からの苦情の直接受付
- d 苦情申出人への助言
- e 事業者への助言
- f 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- g 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

- h 日常的な状況把握と意見傾聴
- キ 第三者委員は無報酬とする。
費用弁償は役員に準じて支給する。

3. 苦情解決の手順

(1) 利用者への通知

苦情解決責任者は、まゆやま学苑内の掲示板への掲示、パンフレットの配布等により次の事項を利用者に周知するものとする。

- ア 苦情解決責任者、第三者委員及び苦情解決担当者の氏名・連絡先
- イ 苦情解決の仕組み

(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け付ける。
第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

(3) 苦情内容の確認

苦情受付担当者は、利用者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人に確認するものとする。

- ア 苦情の内容
- イ 苦情申出人の希望等
- ウ 第三者委員への報告の要否
- エ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否ただし、ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図るものとする。

(4) 苦情受付の報告・確認

- ア 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に報告するものとする。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合は除く。
- イ 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行うものとする。
- ウ 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。

(5) 苦情解決に向けての話し合い

- ア 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求められることができる。
- イ 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、次により行うものとする。
 - a 第三者委員による苦情内容の確認
 - b 第三者委員による解決案の調整、助言
 - c 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

(6) 苦情解決の記録、報告

- ア 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ものとする。
- イ 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ものとする。
- 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、一定期間経過後報告するものとする。

(7) 解決結果の公表

苦情解決の実績は、個人情報に関するものを除き、まゆやま学苑々舎内外の掲示板等に掲載し、公表することとする。

附則

1. この要綱は、平成13年 4月 1日から施行する。
2. 平成19年 4月 1日一部改正

苦情受付記録簿

(受付番号)

苦情申出人 住 所 _____ 氏 名 _____ 様 連絡先 _____ 電話番号 - -			
受付日	平成 年 月 日 ()	受付者	<input type="checkbox"/> 苦情受付担当者 <input type="checkbox"/> 第三者委員
受付手段	<input type="checkbox"/> 口頭 <input type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> その他 ()		
<u>苦情内容</u>		<u>申出人の意向確認</u> <input type="radio"/> 第三者委員への報告 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="radio"/> 第三者委員の助言、立会 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否	
<u>対応策</u>			
	苦情受付担当者	苦情解決責任者	第三者委員
氏名・印			

*話し合いの経過により、別途「話し合い記録簿」を作成する。

苦情解決記録簿

申出人の意向確認

- 第三者委員への報告
 - 要 否
- 第三者委員の助言、立会
 - 要 否

解決策

	苦情受付担当者	苦情解決責任者	第三者委員
氏名・印			

しゃかいふくしほうじん びざんふくしかい
社会福祉法人 眉山福祉会

がくえん かか くじょうかいけつ そしき
「まゆやま学苑」に係る苦情解決の組織

くじょうかいけつせきにんしゃ そがべ たい しん
1 苦情解決責任者 曾我部 大 晋

がくえんかんりしゃ
(まゆやま学苑管理者)

くじょううけつけたんとうしゃ ひら おか つとむ
2 苦情受付担当者 平 岡 勉

がくえん かんりせきにんしゃ
(まゆやま学苑サービス管理責任者)

だいさんしゃいいん やま ぐち とも まさ
3 第3者委員 山 口 智 賢
しゃかいふくしほうじん びざんふくしかい かんじ
(社会福祉法人 眉山福祉会 監事)

だいさんしゃいいん く め しゅう せい
第3者委員 久 米 秀 生
しゃかいふくしほうじん びざんふくしかい かんじ
(社会福祉法人 眉山福祉会 監事)