

## 社会福祉法人大洲育成園苦情解決に関する規定

### (目的)

- 第1条 苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高めることや早急な虐待防止策が講じられ、利用者個人の権利を擁護するとともに、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に支援する。
- 2 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、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大洲育成園の信頼や適正性の確保を図る。

### (体制)

- 第2条 苦情解決に次の体制をもって組織する。
- (1) 苦情解決責任者は、施設長とする。
  - (2) 苦情受付担当者には、主任指導員があたる。
  - (3) 理事長は、理事会の議を経て、苦情解決に世間からの信頼を有する者等を第三者委員に委嘱するものとする。第三者委員は、3名以内とし期間を定めて委嘱する。

### (苦情の受付)

- 第3条 苦情受付担当者は、利用者からの苦情を随時受け付ける。
- (1) 利用者及び家族等から苦情の申し出があったとき。
  - (2) 重度障害者等の利用者が、行動等により苦情を訴えているとき。
  - (3) 複数の職員が、苦情と見なされると認めたととき。
  - (4) 苦情受付箱を設置し、常時受け付ける。
  - (5) 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、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を苦情受付書(様式①)に記録し、その内容について、苦情申出人に確認する。
- (1) 苦情の内容
  - (2) 苦情申出人の希望等
  - (3) 第三者委員への報告の要否
  - (4) 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、立会の要否
- 3 前項(3)及び(4)が不要、または、簡易な苦情の場合は、苦情申出人と苦情受付担当者及び苦情申出人担当職員にて、話し合いを行い、必要に応じて関係者からの聞き取り調査等をし、解決を図り、苦情解決責任者に報告する。解決できないときには、さらに苦情解決責任者に経過報告し、話し合い

による解決を図る。

(苦情受付の報告・確認)

- 第4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に報告し、苦情解決責任者が認めたものは理事長並びに第三者委員に報告し、職員に周知する。第三者委員は内容を確認し、苦情受付報告書(書式②)にて苦情申出人に対して報告を受けたことを通知する。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を除く。
- 2 投書など匿名の苦情又は人権侵害にかかる苦情については、苦情解決責任者は理事長の指示を受け、第三者委員に報告する等必要な対応を行う。
  - 3 苦情解決責任者において、解決できないときには、第三者委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いを、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、助言
    - (3) 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

(苦情解決結果の記録、報告)

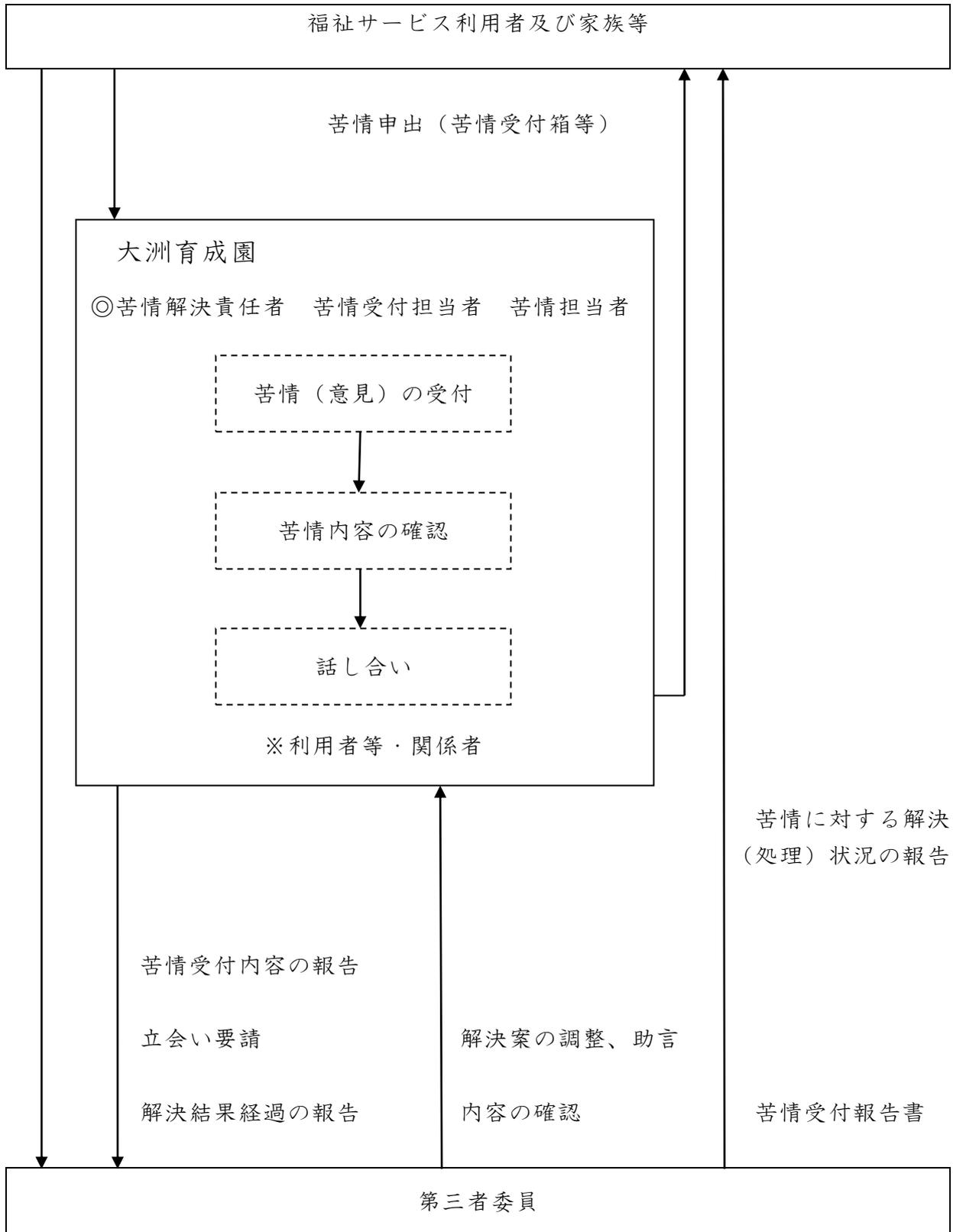
- 第5条 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録する。
- 2 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について、第三者委員に苦情解決結果報告書(書式③)にて報告し、必要な助言を受ける。
  - 3 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して一定期間経過後、報告する。

(解決結果の公表)

- 第6条 利用者によるサービスの選択や施設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「事業報告書」や広報紙等実績を掲載し、公表する。

- 附則 この規定は、平成13年4月1日より施行する。  
この規定は、平成20年12月11日改正する。

大洲育成園サービスに関する苦情解決の仕組みの概要図



[ 書式 1—① ]

【秘】 苦情受付書

(苦情受付担当者)

受付日	平成 年 月 日	苦情発生時期	平成 年 月 日	受付No.	
記入者		苦情の発生場所			
申出人	ふりがな		住所	〒	TEL
	氏名				
	利用者との関係	本人・親・子 その他 ( )			
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入					
苦情の内容	相談の分類	①ケアの内容に関わる事項 ②個人の嗜好・選択に関わる事項 ③財産管理・遺産・遺言等 ④制度・施策・法律に関わる要望 ⑤その他 ( )			
申出人の希望等					
備考					
申出人の希望等	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他 ( )				
申出人への確認	第三者委員への報告の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 ( )				
	話し合いへの第三者委員への助言・立ち会いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 ( )				



[ 書式 2 ]

(第三者委員 → 苦情申出人)

苦情受付報告書

平成 年 月 日

苦情申出人

様

第三者委員名

印

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

[ 書式 3 ]

( 苦情解決責任者 → 第三者委員、苦情申出人 )

### 苦情解決結果報告書

平成 年 月 日

第三者委員 ( 苦情申出人 )

様

苦情解決責任者

印

平成 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、報告いたします。

記

苦情内容	
解決結果	

[ 書式 4 ]

苦情受付台帳（平成 年度）

大洲育成園

受付 No.	受付日	申出人氏名	苦情内容	受付 報告日	解決日	解決結果	解決 報告日	備考
	/			/	/		/	
	/			/	/		/	
	/			/	/		/	
	/			/	/		/	
	/			/	/		/	
	/			/	/		/	
	/			/	/		/	
	/			/	/		/	
	/			/	/		/	
	/			/	/		/	
	/			/	/		/	

