

## 社会福祉法人光温会苦情解決実施要綱

### (目的)

第1条 この要綱は、社会福祉法人光温会(以下「法人」という。)が設置する、温水ケアセンター(以下「センター」という。)が提供する福祉サービスへの利用者及びその家族又は代理人等(以下「苦情申出人」という。)からの苦情の申し出を、適切且つ円滑に解決することを目的とする。そのために、センターは、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できるよう支援するための、苦情解決の実施に関し必要な事項を定める。

### (体制)

第2条 苦情解決実施のための体制として、センターに「苦情解決委員会」を置く。苦情解決の責任主体を明確にするため「苦情解決責任者」を、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」「介護相談員」を置く。また、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「苦情解決第三者委員」以下「第三者委員」という。」を置く。

2 「苦情解決委員会」の委員は、施設長、施設長代理、主任とする。

3 「苦情解決責任者」は、施設長とする。

4 「苦情受付担当者」は、施設長代理、主任とする。

5 「介護相談員」は、厚木市から、派遣された者とする。

6 「第三者委員」の設置については、第7条に定める。

7 センターの職員は、苦情解決責任者又は苦情受付担当者からの苦情解決に関する事務について指示や依頼等があった場合には、その指示や依頼に従い円滑な処理に努める。

### (苦情の受付)

第3条 苦情申出人は、次に掲げる方法により申し出ることができる。

苦情受付担当者、第三者委員に直接申し出る。

介護相談員に直接申し出る。

手紙や封書による郵送又は電話により、センターに申し出る。

2 苦情の申し出は、匿名、口頭若しくはメモ用紙でも可能とする。

(苦情受付担当者、介護相談員)

第4条 苦情受付担当者、介護相談員は、苦情申出人からの苦情を随時受け付け、苦情申出人の意向及びその内容等を確認するとともに、苦情解決責任者へ速やかに「苦情申立書」(介護相談員活動報告書)により報告する。

2 苦情受付担当者、オンブズパーソンは、第三者委員へ苦情受付受理後10日以内に「苦情申立書」(介護相談員活動報告書)により報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を希望しない場合はこの限りでない。

3 苦情受付担当者、介護相談員は、受け付けた苦情についての解決、改善までの経過と結果について「苦情相談記録表」(介護相談員活動報告書)に記録する。

(苦情解決責任者)

第5条 苦情解決責任者は、苦情申出人と話し合いその解決に努める。その話し合いには、第三者委員の出席と助言を求めることができる。

2 苦情解決責任者は、苦情が解決した内容について、第三者委員及び苦情申出人に対して、「苦情等対応結果通知書」(介護相談員活動報告書)により、原則として、苦情の受付後45日以内に報告する。

3 苦情解決責任者は、必要により苦情解決委員会で苦情解決のための協議を行い、若しくは指示をする。

(苦情解決委員会)

第6条 苦情解決委員会(以下「委員会」という。)の委員長は施設長とし委員の合議のもとに苦情解決に努める。

2 委員会は、委員長が必要と認めた都度招集し開催する。

3 委員会の開催に当たっては、第三者委員の出席と助言を求めることができる。

(第三者委員)

第7条 第三者委員は、学識経験者、民生委員・児童委員及び家族会等の中から1名を委員会で

選考し、苦情解決責任者が委嘱する。また、解任も同様とする。

2 第三者委員の任期は2年とする。ただし、再任は妨げない。

3 補欠第三者委員の任期は、前任者の残任期間とする。

4 第三者委員は、職務で知り得たことを他に漏らしてはならない。その職務を退いた後も、また、同様とする。

5 第三者委員の活動に必要な交通費など実費弁償等の経費は支弁する。

#### (第三者委員の職務)

第8条 第三者委員は、次の職務を行なう。

(1) 第三者委員は、苦情受付担当者、介護相談員から「苦情申立書」(介護相談員活動報告書)を受理した場合は、ただちに苦情申出人へ受け付けた旨を報告する。

(2) 第三者委員は、苦情受付担当者、介護相談員から報告を受けた苦情の事案について、苦情申出人との話合いや事情聴取を行なうとともに、必要に応じて事実関係の調査を行い、苦情申出人や苦情解決責任者に対して助言するなど苦情解決に努める。

(3) 第三者委員は、苦情申出人から苦情を直接受理した場合、次により解決のための調製及び助言を行う。

ア苦情申出人の苦情内容を確認し、当該苦情受付担当者、介護相談員からの事情徴収を行い、状況把握に努める。

イ苦情申出人と、苦情解決責任者又は当該苦情受付担当者又は介護相談員若しくは第6条に規定する委員会の委員との話し合いの場を設ける。

ウセンターの利用者の支援状況又は生活状況等の把握と、職員及び利用者の意見の傾聴に努める。

#### (運営適正化委員会への情報提供)

第9条 不特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する申し立てや、高齢者福祉施策に関する苦情の申し立てなど、センターの段階で解決が困難な苦情については、原則として苦情受付担当者が苦情申出人に対して、神奈川県社会福祉協議会が設置する「かながわ福祉サービス運営適正化委員会」を紹介するなど、必要な情報提供を行なう。

#### (苦情解決の結果報告)

第10条 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、第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。

（苦情解決の仕組みの周知）

第11条 センターは、利用者及びその家族に対して、苦情解決の仕組み、並びに苦情受付担当者、介護相談員、苦情解決責任者及び第三者委員の氏名についてセンター内掲示板に掲示するとともに、パンフレット等により周知する。

（苦情解決に関する総括事務の所掌）

第12条 苦情解決に関する総括事務は、苦情受付担当者が所掌する。

（委任）

第13条 この要綱に定めるもののほか、苦情解決に関し必要な事項は、施設長が別に定める。

附則

この要綱は、平成19年4月1日から施行する。

この要綱は、平成21年4月1日から施行する。