

利用者の意見・要望等の相談解決実施要領

社会福祉法人 江東園

(目的)

第1条 この要領は、社会福祉法人江東園が提供するサービスについて、利用者からの意見・要望あるいは苦情（以下「苦情」という。）を解決するため、必要な事項を定めるものとする。

(苦情解決体制)

第2条 苦情の円滑、円満な解決を図るため次の組織を置く。

(苦情解決責任者)

第3条 本要領による苦情解決の責任体制を明確にするため、法人に苦情解決責任者を設置する。

2 苦情解決責任者は各施設長があたるものとする。

(苦情解決責任者の職務)

第4条 苦情解決責任者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情申出内容の原因、解決方策の検討
- (2) 苦情解決のために苦情申出人との話し合い
- (3) 苦情原因の改善状況の報告

(苦情受付担当者)

第5条 法人事業の利用者が苦情の申出をしやすくするため、法人に苦情受付担当者を設置する。

2 苦情受付担当者は施設長が若干名任命する。

(苦情受付担当者の職務)

第6条 苦情受付担当者の職務は次のとおりとする。

- (1) 利用者等からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- (3) 受け付けた苦情及びその改善状況等の責任者への報告

(第三者委員)

第7条 苦情解決による客観性と社会性を確保するとともに、苦情申出人に対する適切な支援を行うため、法人に第三者の立場に立つ第三者委員を設置する。

2 第三者委員は次に掲げるうちから2名以上を選任し、法人理事長が委嘱する。

(第三者委員の任期)

第8条 第三者委員の任期は2年とする。ただし、再任は妨げない。欠員が生じた場合の補充委員の任期は前任者の残任期間とする。

(第三者委員の職務)

第9条 第三者委員は、担当する案件について独任により業務を行う。ただし、必要に応

じて他の第三者委員と協議を行うことができる。

2 第三者委員の職務は次のとおりとする。

- (1) 苦情受付担当者からの苦情内容の聴取
- (2) 前号について苦情申出人への周知
- (3) 利用者等からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出人への助言
- (5) 法人への助言
- (6) 苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いへの立会いと助言
- (7) 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の聴取

(利用者への周知)

第10条 責任者は、利用者に対して責任者、担当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掲示、文書等により周知を図るものとする。

(苦情の受付等)

第11条 担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付けるものとする。

2 担当者は次の事項を記録するとともに、その内容について申出人に確認する。

- (1) 苦情の内容
- (2) 申出人の希望等
- (3) 責任者、第三者委員の立会い、話し合いの要否

3 責任者も直接苦情を受けることができる。この場合、責任者はそれを担当者へ連絡し、担当者は第2項により処理する。

(苦情受付の報告、確認)

第12条 担当者は受け付けた苦情を全て責任者へ報告する。

2 投書などの匿名の苦情についても苦情処理報告書に記録し、前号により報告するとともに、必要な対応を行う。

(苦情解決の記録・報告)

第13条 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苦情処理報告書に記録する。

2 責任者は、申出人に改善を約束した事項について、申出人に対して一定期間経過後、文書により報告する。

(解決結果の公表)

第14条 苦情解決の結果については、個人情報に関するものを除き、その実績を掲示や文書等で公表する。

付則 この要領は平成13年4月1日より施行する。

この要領は平成16年4月1日より施行する。