

苦情処理規定

第1条（目的）

本規定は、社会福祉法人萌生会ケアハウスあすなろ・デイサービスセンターあすなろの利用者及びその関係者からの苦情に対して、関係法令を遵守し、迅速かつ的確に対応することで、利用者の人権擁護を図り、合わせて処遇の改善・業務の改善に繋げていくことを目的とする。

第2条（苦情対応における一般原則）

苦情に対応する担当者は、相談者に対して迅速かつ適切に対応する。またその対応方法としては、口頭による回答、文書による回答など、具体的状況に即した適切な方法により対応する。

第3条（組織）

利用者及び関係者からの苦情に対し、迅速かつ的確に対応するため苦情解決責任者・苦情受付担当者・苦情相談委員（第三者委員）を設置する。

第4条（苦情申し出が出来るもの）

苦情の申し出が出来る者は、利用者本人、家族又は代理人等の他、そのサービスの内容を熟知しているものとする。

第5条（窓口の設置）

利用者及びその家族からの相談・苦情に対応する窓口を設置しデイサービス・ケアハウスそれぞれに担当者を置く。

*連絡先082-493-8300

ケアハウス受付・・・生活相談員

デイサービス受付・・・サービス提供責任者

第6条（苦情解決責任者）

苦情解決責任者は施設長とし、苦情処理の総括業務を行う。

第7条（苦情受付担当者）

苦情受付担当者は利用者等からの苦情を面談・電話・書面にて随時受け付け、苦情解決責任者及び苦情相談委員へ報告する。なお、苦情相談委員も直接苦情を受け付けることが出来るものとする。

第8条（苦情相談委員）

苦情相談委員（第三者委員）は萌生会と利害関係のない外部委員とし、苦情解決に客観性をもって苦情内容の確認、解決案の調整・助言及び話し合い結果や改善事項等の確認を行う。なお、委員の任期は2年とし、再任は妨げない。又、報酬は中立性確保のため、費用弁償（本会の費用弁償規定を準用）を除き支給しないものとする。

第9条（苦情解決に向けての話し合い）

苦情解決責任者は苦情申し出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申し出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて苦情相談委員の助言を求めることが出来る。

第10条（外部の相談窓口）

施設において解決できない場合は、都道府県社会福祉協議会や各自治体に設置されているサービス運営適正委員会など必要な情報提供を行う。

第11条（記録・報告）

苦情受付担当者は苦情受付から解決までの経緯と結果及び改善案を書面に記録し、一定期間ごとに苦情解決責任者及び苦情相談委員に報告し、必要な助言を受ける。

第12条（公表）

- 1) 委員会は、改善結果を付した苦情処理案を1年間集計し、個人情報に配慮した上で、適切な方法により公表する。
- 2) 苦情の受付情報、対応結果は3年間保存する。
- 3) 情報主体が特定される恐れがある内容に関しては、情報主体及び申し出人の同意を得ずに公表しない。

第13条（守秘義務）

苦情受付担当者、苦情相談委員及び担当職員は、守秘義務を負う。業務上、知り得た内容を正当な理由なくして漏らしてはならない。

附則 この規定は平成20年12月13日より施行する。

