

フローラ 苦情解決事業 実施要領

第1条（目的）

この要綱は、社会福祉法人天心会 フローラにおいて実施する福祉サービスの対象である利用者の権利を擁護し、利用者が福祉サービスを適正に利用できるよう、利用者の苦情や相談を受け入れるとともに、社会性、客観性の観点からその苦情の解決や相談にあたり、もって施設の社会的使命を果たし、事業体としての信頼を確保することを目的とする。

第2条（苦情及び苦情申出者の範囲）

- 1．苦情相談の範囲は、援助内容に関することとする。
- 2．苦情の申出者の範囲は、福祉サービスの対象者（利用者）、その家族、又は家族の代理人及び利用者に関する状況を具体的かつ的確に把握している者（例；民生委員、児童委員、知的障害者相談員、身体障害者相談員等）とする。

第3条（苦情処理責任者）

苦情解決責任者は、その施設に所属する職員の中から理事長が委嘱するものとする。

第4条（苦情受付担当者）

- 1．苦情受付担当者は、理事長が委嘱するものとする。
- 2．苦情受付担当者は、苦情申出人からの苦情受付の際、次の事項を記録し、その内容を苦情申出人に確認しなければならない。
 - （ア）苦情の内容又は苦情申出人の希望等
 - （イ）第三者委員への報告の必要性の有無
 - （ウ）第三者委員の関与の必要性の有無
- 3．苦情受付担当者が受け付けた苦情や相談は、すべて苦情解決責任者に報告しなければならない。

第5条（第三者委員）

- 1．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、第三者委員を設ける。

第三者委員は、苦情解決を円満、円滑に図ることができ、かつ社会の信頼性を有する者を、理事会の承認を得て、理事長が委嘱する。
- 2．第三者委員は複数とする。
- 3．第三者委員の任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。
- 4．第三者委員は、次の業務を担当する。
 - （ア）苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取
 - （イ）苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
 - （ウ）苦情申出人からの苦情の直接受付
 - （エ）苦情申出人、援助者への助言
 - （オ）施設への助言
 - （カ）苦情相談委員会への出席
 - （キ）苦情解決責任者から苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取

第6条（苦情の受付等）

- 1．相談窓口を設置し、原則隔週1回定期的に相談を受け付ける。ただし、緊急時はこの限りでない。
- 2．意見箱による相談及び本施設苦情受付担当者による相談は常時受け付けるものとする。

第7条（苦情の処理及び苦情解決委員会）

- 1．苦情受付担当者が受付けた苦情は、必要に応じて職域において組織する苦情解決委員会を開催し、検討の上解決処理方針を作成し、施設に助言、提言、勧告する。
- 2．第三者委員が必要となる苦情があった場合については、第三者委員を召集し調査、確認にあたり、第三者委員を交えた苦情解決委員会を開催し検討のうえ、解決処理方針を作成し、施設に助言、提言、勧告する。
- 3．苦情解決委員会は、苦情解決責任者及び複数の職員（場合によって第三者委員を含む）で構成し、委員長は委員の互選により選任する。
- 4．苦情解決委員会は、委員長が招集し、議長となる。
- 5．苦情解決委員会は必要に応じて随時開催する。
- 6．苦情解決委員会には、必要に応じて苦情申出人及び関係者を出席させることができる。
- 7．委員会で解決が困難な事項については、大阪府社会福祉協議会内の運営適正化委員会に解決を依頼することができる。この場合は第三者委員を通じて行うものとする。

第8条（苦情相談委員会の業務）

苦情解決委員会は次の各号の業務を行う。

- （1）解決、処理方針の決定
- （2）施設に対する改善指示、提言、勧告
- （3）苦情申出人に対する結果報告
- （4）相談記録の作成
- （5）定期的な福祉サービスに関する課題の調査、研究
- （6）他機関、団体との連携
- （7）その他必要と認められた事項

第9条（費用の支弁）

第三者委員には、フローラ旅費規程による交通費を支給する。

第10条（事務局）

苦情解決委員会の職務執行を補助するために、本施設事務係に事務局を置く。

附則

この要領は、平成14年4月1日から施行する。

取扱注意

苦情受付票

受付日	平成 年 月 日 ()		苦情の発生時期	年 月 日
記入者			苦情の発生場所	
申出人	氏 名		住 所	〒 - () -
	利用者との関係	本人、親、子 その他()		
苦情の内容	相談分類	ケアの内容に関わる事項	個人の嗜好・選択に関わる事項	
		財産管理・遺産・遺言等 その他	制度、施策、法律に関わる要望	
申出人の希望等				
備考				
申出人意向	話を聞いて欲しい 教えて欲しい 回答が欲しい 調査して欲しい 改めて欲しい その他()			
申出人への確認	第三者委員への報告の要否		要	否
	話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否		要	否

(苦情受付者)

相談記録	
想定起因	説明・情報不足 職員の態度 サービス内容 サービス量 権利侵害 その他 ()
対応経過	
結 果	

苦情解決（改善）結果報告書

平成 年 月 日

（苦情申出人）

様

苦情解決責任者

印

平成 年 月 日付けの苦情につきましては、下記のとおり対応、改善致しましたので、ご報告いたします。

記

苦情内容	
対応（改善）結果	