

# 寿泉荘 苦情解決取扱要綱

## 第1条（目的）

社会福祉法第82条及び山形県社会福祉事業団 指定介護老人福祉施設設置運営規程第32条、指定短期入所生活介護事業所運営規程第31条、居宅介護支援事業所設置運営規程第24条の規定に基づき、苦情の解決に関する必要な事項を定め、それぞれの事業（以下「寿泉荘」という。）の福祉サービスに関する利用者（以下（利用者）といふ。）等からの苦情などに適切な対応をするとともに福祉サービスの質の向上を図ることを目的とする。

## 第2条（苦情解決責任者）

苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者を置く。

- 2 苦情解決責任者は、寿泉荘の荘長をもって充てる。
- 3 苦情解決責任者は、前項の目的を達成するため事務の統括及び業務の指揮監督に務める。

## 第3条（苦情受付担当者）

利用者等が苦情・相談等の申し出をしやすい環境を整えるため、苦情受付担当者を置く。

- 2 苦情受付担当者は、各事業担当職員の中から荘長が指名する。
- 3 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情・相談等の受付及び所掌事務の処理に務める。

## 第4条（苦情解決担当者）

利用者の苦情・相談等に速やかに対応するため、苦情解決担当者を置く。

- 2 苦情解決担当者は、職員の中から荘長が指名する。
- 3 苦情解決担当者は、苦情受付担当者を補佐し、苦情・相談等の速やかな解決に務める。

## 第5条（苦情解決第三者委員）

寿泉荘の苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者等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）といふ。）を設置する。

- 2 第三者委員の定数及び構成は、必要に応じて若干名とし、各事業の運営及び利用者等の実態を理解して、権利擁護についての見識を有する者とする。
- 3 第三者委員は、荘長が委嘱する。
- 4 第三者委員の任期は、2年とし再任を妨げない。ただし、補欠の第三者委員の任期は、前任者の残任期間とする。

## 第6条（第三者委員の職務）

第三者委員は、前条の主旨を踏まえ利用者等の権利擁護の観点から福祉サービスの向上に資するため、次の職務を行う。

- ① 苦情受付状況の把握及び利用者からの苦情等の直接受付
- ② 苦情申出人及び事業者への助言
- ③ 苦情申出人と事業者の話し合いへの立会い、助言
- ④ 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況の報告聴取
- ⑤ 日常的な状況把握と意見傾聴

## 第7条（利用者等への周知）

荘長は、利用者等に対し「苦情申出窓口」の設置及び「苦情等の受付及び解決の方法」等について、掲示または通知等により周知する。

## 第8条（苦情の受付）

- 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情・相談等を別に定める規定時間により受付ける。
- 2 苦情受付担当者は、苦情・相談等の受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。
- ① 苦情の内容及び苦情申出人の希望等
  - ② 第三者委員への報告の要否及び立会いの要否

## 第9条（苦情受付の報告・確認）

- 苦情受付担当者は、受けた苦情・相談等はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を拒否している場合は除く。
- 2 投書等匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

## 第10条（苦情解決委員会）

- 莊長は、第1条の目的を円滑に達成するため、苦情解決委員会を設置することができる。
- 2 苦情解決委員会に関する規定等は、莊長が別に定める。

## 第11条（苦情解決に向けての話し合い）

- 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。
- 2 苦情申出人または苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めて話し合いを行うことができる。

## 第12条（苦情解決の記録、報告）

- 苦情受付担当者は、苦情の受付から苦情の解決に至る経過や結果の記録、報告は、次により行う。
- ① 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を書面に記録する。
  - ② 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決の結果を第三者委員に報告し、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に報告する。

## 第13条（苦情解決の結果公表）

- 苦情解決責任者は、申出人が公表に同意した場合に限り個人情報に関するものを除き苦情解決の結果を事業報告等において公表することができる。

## 第14条（解決困難な苦情の対応）

- 解決困難な苦情の解決は、山形県運営適正化委員会に委ねる。

## 第15条（その他）

- この要綱に定めのない事項については、必要に応じて莊長が別に定める。

附則 この要綱は 平成22年4月1日から施行する。