

## 信濃福祉苦情解決体制運営細則

### 1. 苦情解決体制

#### (1) 苦情解決責任者の選任

苦情解決の責任主体を明確にするため、寮長を苦情解決責任者とする。

#### (2) 苦情受付担当者の任命

利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、信濃福祉の事務担当者、指導員並びに生活相談員を苦情受付担当者として任命する。

##### ② 苦情受付担当者の職務

苦情受付担当者は以下の職務を行う。

ア、利用者からの苦情受付

イ、苦情内容、利用者の希望等の確認と記録

ウ、受け付けた苦情の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

#### (3) 第三者委員の選任、任期

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の推進、また中立・公正性の確保のため、信濃福祉職員以外の学識経験者等2名を第三者委員として選任する。

第三者委員は、経営の責任において選任し、理事会が選考し、信濃福祉理事長がその任命をする。

なお、第三者委員の任期は2年とする。

##### ② 第三者委員の職務

第三者委員は以下の職務を行う。

ア、苦情受付担当者から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し出人への通知

ウ、利用者からの苦情の直接受付

エ、苦情申出人への助言

オ、施設・法人への助言

カ、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言

キ、苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取

ク、日常的な状況把握と意見傾聴

##### ③ 第三者委員の報酬

第三者委員への報酬は中立性の確保のため、実費弁償を除き無報酬とする。

### 2. 苦情解決の手順

#### (1) 利用者への周知

施設内へのポスター等掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、信濃福祉の利用者並びにその家族に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及

び第三者委員の氏名・連絡先や投書箱の設置・苦情解決の仕組みについて周知する。

## (2) 利用者の苦情申出人の方法

利用者本人は所定の投書用紙に苦情内容を明記の上、寮に設置した投書箱に投函するか、直接口頭で苦情受付担当者に苦情の内容を伝えることができる。直接口頭での申し出に対しては、受付担当者が口頭で確認した内容を利用者に代わって投書用紙に記入し投書箱に投函することとする。(第三者委員、法人本部へ直接の申し出についてもこの方法で受け付ける。)

- ②利用者の家族は、あらかじめ配布された投書用紙に苦情の内容を記入し、苦情の申し出先(苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員、法人本部)を選択して、直接郵送で苦情を申し出る。
- ③利用者及び利用者の家族は、上記以外の方法として電話にて苦情を申し出ることができる。この場合も、苦情の申し出先(苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員、法人本部)の何れかを明確にした上で、苦情を申し出る。

## (3) 苦情の受付

苦情受付担当者は利用者から、投書用紙や電話及び直接の申し出による苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

- ②苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、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。
  - ア、苦情の内容
  - イ、苦情申出人の希望等
  - ウ、第三者委員への報告の要否
  - エ、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否
- ③ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

## (4) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者は、受け付けた苦情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明確に拒否する意思表示をした場合を除く。

- ②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。
- ③第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

## (5) 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。その際、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ることができる。

- ②第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により

行う。

ア、第三者委員による苦情内容の確認

イ、第三者委員による解決案の調整、助言

ウ、話し合いの結果や改善事項の書面での記録と確認

なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。

#### (6) 苦情解決の記録、報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

ア、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について書面に記録をする。

イ、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。

ウ、苦情解決責任者は、苦情申し出人に改善を約束した事項について、苦情申し出及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告する。

#### (7) 解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や信濃福祉が提供するサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「会報」等実績を記載し、公表する。

## 利用者の皆様へ

# 苦情解決の制度について

## もしご不満に思うことがあるときは？

当信濃福祉が提供するいろいろなサービスについては、利用者の皆様のご満足いただけるよう、職員一同、日々全力を尽くしております。しかし、施設利用者の皆様並びにご家族の皆様で、当施設へのご不満や改善を望むことがありましたら、ご遠慮なくお申し出ください。

## 第三者委員とは？

第三者委員とは、施設利用者の皆様と信濃福祉の間に入って、問題を公平・中立な立場で円滑・円満に解決するために設けられた制度です。

希望される場合には第三者委員を交えてのお話し合いもできます。信濃福祉の第三者委員は下記の通りです。

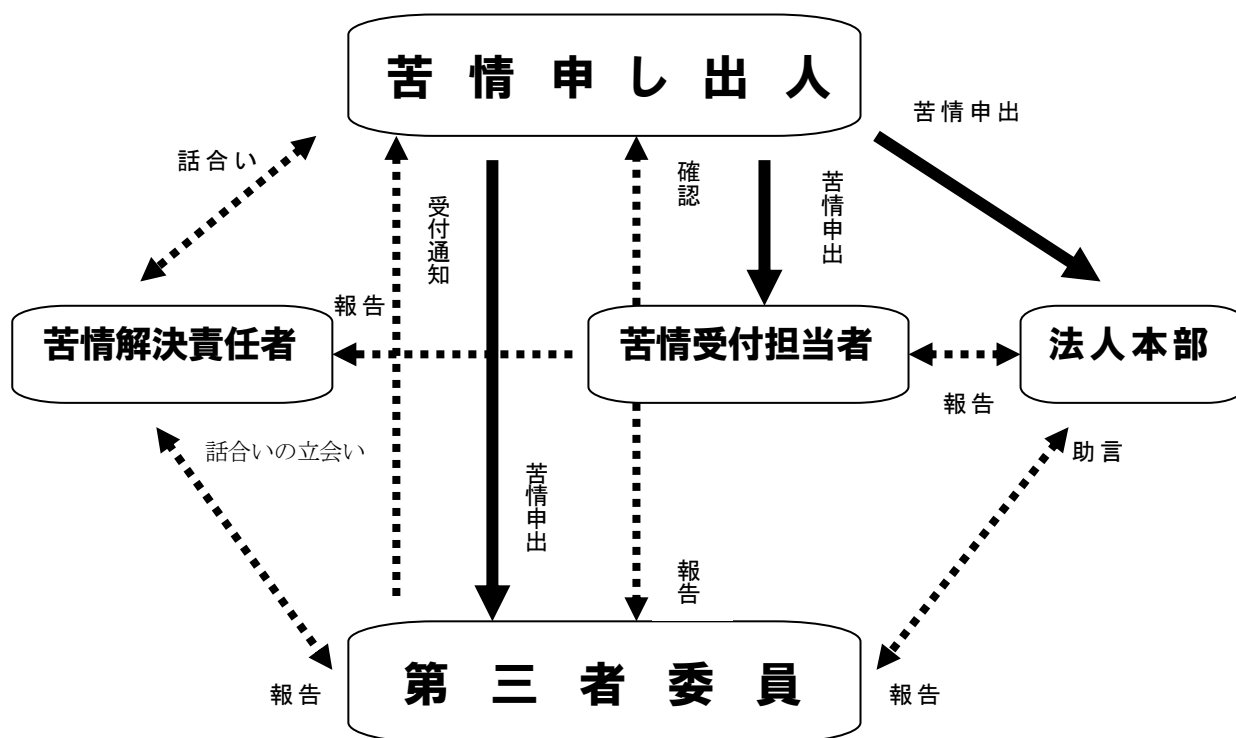
萱津房子さん

## 理事長に話を聞いてほしい場合

理事長は苦情解決の責任者です。理事長に直接会って話し合いを希望される場合は、法人の苦情受付担当者の西澤重正、宮島登、山本美穂までお申し出ください。

費用は一切かかりません。

## 苦情解決の仕組み



## ----- 苦情の申し出先 -----

〒380-0873  
 長野市新諏訪 1-25-43  
 信濃福祉苦情受付担当者  
 西澤重正、宮島登、山本美穂

TEL 026-232-3412  
 FAX 026-237-3360  
 <E-mail> info@asahiryo.jp

〒381-0042  
 長野市新諏訪 1-26-28 108  
 信濃福祉 第三者委員  
 萱津房子

TEL 090-6659-6107