

苦情受付・解決に関する規程

第1章 総則及び目的

(目的)

第1条 この規程は、特定非営利活動法人いわい地域支援センター（以下「当センター」という。）が提供する福祉サービスについて、利用者からの苦情の適切な解決を行う（以下「苦情処理」という。）のために必要な事項を定めることを目的とする。

(苦情処理の目的)

第2条 この苦情処理は、苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高め、利用者個人の権利を擁護し、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるようにすることを目的とする。

2 この苦情処理は、苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保しながら、苦情解決の指針を示し、円滑・円満な解決の促進や当センターの信頼や適正性の確保を図ることを目的とする。

3 この苦情処理は、当センターが提供する福祉サービスの利用権を守り、自由、人権、プライバシーが確保されているかを点検するとともに、福祉サービス受給過程における様々な苦情の救済及び暮らしの相談などを行うことを目的とする。

第2章 苦情解決体制

(苦情解決責任者)

第3条 当センターの経営する各事業所の長又は管理者は、苦情解決責任者として、サービス利用者・家族（以下「利用者等」という。）、当センター理事会に対し苦情解決に関する責任を負うものとする。

(苦情受付担当窓口)

第4条 苦情解決責任者は、利用者の苦情を受け付ける窓口として各事業所に「お客様相談コーナー」を設け、職員の中から苦情解決受付担当者を任命する。

2 苦情解決受付担当者は、次の各号の職務を行う。

(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) 受付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者への報告

第3章 苦情解決の手順

(利用者への周知)

第5条 苦情解決責任者は、苦情受付に関するパンフレットを作成し、福祉サービスの利用開始前に説明するとともに、各事業所内に掲示して利用者等に対して、苦情解決責任者、苦情解決受付担当者の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する。

(相談窓口・苦情受付)

第6条 苦情解決受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。また、電話相談並びに各事業所内にご意見箱を設置するなど日常的に苦情を受け付ける体制を図る。

2 苦情解決受付担当者は、利用者等からの苦情受付に際し、次の各号に掲げる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ものとする。

(1) 苦情の内容

(2) 苦情申出人の希望等

(3) 介護保険課・国民健康保険団体連合会への報告の要否

3 前項第3号の要否において不要な場合は、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ものとする。

4 苦情解決受付担当者は、苦情受付に際し、次の各号に掲げる事項を心がけるものとする。

(1) 冷静かつ迅速な対応を心がけること

(2) 当事者にとって適切な対応は何かを心がけること

(3) 当事者・関係者の人権・尊厳・プライバシーをそこなわないこと

(苦情受付の報告・確認)

第7条 苦情解決受付担当者は、受付けた苦情は、すべて苦情解決責任者に報告するものとする。

2 投書等匿名の苦情については、苦情解決責任者に報告し、必要な対応を行うものとする。

(解決)

第8条 苦情解決受付担当者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努めるものとする。

2 苦情解決受付担当者による対応で解決できない場合は、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ものとする。

3 前項の場合、苦情申出人又は苦情解決責任者は必要に応じて関係機関等の助言を求めたり、又は立合いを求め検討会を開催し対応の協議を行うことができる。

4 話し合い等による解決ができなかった場合は、行政機関へ依頼するものとする。

(改善の実施)

第9条 苦情解決責任者は、苦情の解決にあたっては、苦情申出人に対して対応策を説明して同意を得るものとし、同意を得た改善内容については、速やかに実施し、改善状況を確認する。

2 苦情解決責任者は、同様の苦情が起らないように職員研修の機会などを通じて再発防止に努め、サービスの質の向上に努めるものとする。

3 苦情解決責任者は、損害を賠償すべき内容と判断した場合は、速やかに理事長に報告するものと賠償の手続きを行うものとする。

(記録・報告)

第10条 苦情解決受け担当者は、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する。

2 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、苦情申出人に対して、一定期間経過後、報告するものとする。

(解決結果の公表)

第11条 苦情解決の結果について、利用者によるサービスの選択及びサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報を除き、事業報告書及び広報に掲載し、公表するものとする。

(補則)

第12条 この規程に定めるもののほか、必要な事項は理事長が別に定める。

附則

この規程は、平成22年3月20日から施行する。

<関連規程>

①個人情報の保護に関する規程第28条、第29条