

親孝行の里 苦情対応委員会規程

この委員会は、本法人が常に提供する福祉サービスについて、利用者又はご家族（以下「利用者等」という。）からの苦情・相談・要望（以下「苦情等」という。）に対して、適切な解決を図るための方法を定めるものとする。

1. 苦情対応委員会の設置

苦情対応委員会は、苦情申出人からの苦情等に対し、誠意を尽くして話合いに臨み、苦情等を円滑、円満に解決し、サービス向上に資することを目的とする。

2. 苦情対応委員の体制

- (1) 苦情対応委員会は、施設長・各事業所責任者で構成し、必要に応じて施設長又は苦情を受付けた苦情受付担当者が召集する。
- (2) 施設長を「苦情解決責任者」とする。
- (3) 苦情等を受付けるため各事業所責任者を「苦情受付担当者」とする。

3. 第三者委員の設置

- (1) 施設職員以外の意見を取り入れるため、第三者委員2名を設置する。
- (2) 第三者委員は別に理事長が委嘱する。

4. 苦情等の受付

苦情受付担当者は、利用者等から口頭や書面等で苦情等を受け付けた場合は、「苦情・相談・要望受付記録簿」へ記録する。

5. 苦情等受付の報告・調査

(1) 苦情への対応

苦情受付担当者は、苦情を受け付けた場合には、苦情解決責任者に速やかに報告を行うとともに、苦情の内容について、関係者から状況を聴取するなどの内容確認及び調査を開始する。

(2) 相談・要望への対応

苦情受付担当者は、相談・要望を受け付けた場合には、その内容を精査し、真摯に対応する。

6. 苦情解決への話合い

- (1) 苦情受付担当者及び苦情解決責任者は、事実関係を確認し、苦情や相談に誠意をもって対応し解決に努める。
- (2) 苦情対応委員会での検討、協議が適当な事案の場合には、速やかに委員会を召集し解決に努める。
- (3) 上記(1)(2)でも解決に至らない場合であって、第三者委員による調整を申出者が望む場合には、第三者委員に報告の上、協議への参加を求める。

(4) 上記(1)(2)でも解決に至らない場合であって、申出者が第三者委員の介入を望まない場合や、第三者委員参加の協議でも解決に至らない事案の場合には、群馬県「福祉サービス運営適正委員会」に報告し、公正公平な問題解決に努める。

7. 苦情等の記録と報告

苦情受付担当者は、「苦情・相談・要望受付記録簿」に必要事項を記載し、苦情等の終結後速やかに苦情解決責任者へ報告する。

8. 苦情解決の公表

利用者等による福祉サービスの選択や本法人による福祉サービスの信頼性の向上を図るため、当該年度中に発生した苦情・要望・相談等については、その概要を「事業報告書」「施設内掲示」等により公表に努める。

附 則

この規程は、平成17年4月1日から施行する。

平成19年4月1日一部改定し、施行

平成19年10月1日一部改定し、施行

平成20年5月1日一部改定し、施行

平成22年4月1日一部改正

平成23年4月1日一部改正

平成24年5月1日一部改正

平成26年5月1日一部改正

平成27年4月1日一部改正

平成30年8月1日一部改正

令和2年1月1日一部改正

令和3年1月1日一部改正

令和3年4月1日一部改正

令和4年4月1日全部改正