

ほのぼの苑苦情解決実施要綱

1・目的

ほのぼの苑の提供する福祉サービスに対しての苦情や意見、要望等に対しては所謂 negative ではなく positive に対処し、お互いが理解して納得し信頼を深め、以ってサービスの質の向上を図ることを目的とする。

2・苦情解決体制

(1) 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長を苦情解決責任者とする。

* 苦情解決責任者の職務

- ① 苦情対応に関する事項について職員への指示
- ② 苦情申し出人との話し合い
- ③ 苦情解決結果等を第三者委員及び理事長に報告
- ④ 第三者委員の調査に協力
- ⑤ 苦情解決結果の公表
- ⑥ 苦情解決委員会の招集

(2) 苦情受付担当者

苦情受付担当者は次の各グループの主任または副主任を任命する。

田中絹子（介護グループ総括主任）	越井美幸（企画・相談グループ主任）
大森良恵（看護グループ主任）	笛吹里美（居宅介護支援グループ主任）
野崎裕子（調理グループ主任）	保谷香織（事務グループ主任）
山本真由美（デイサービス担当、居宅介護支援グループ副主任）	

* 苦情受付担当者の職務

- ① 苦情内容、要望等の確認
- ② 苦情・意見・要望の傾聴
- ③ 記録作成に際しての助言

(3) 苦情解決委員会

苦情解決委員会の委員は苦情受付担当者とし、委員長及び議長は施設長とする。

* 苦情解決委員会の職務

- ① 苦情解決全般に関することについて協議を行う。
- ② 苦情の内容により苦情解決責任者が苦情解決に際し協議が必要と判断したときは、召集された委員会において協議を行う。

(4) 第三者委員会

苦情を申し出ることを容易にし、迅速かつ適切な対応を推進するために第三者委員会を設置する

***要件**

社会福祉法人ほのぼの苑及び利用者と直接利害がなく、次のいずれかの要件に該当するもの。

- ・ 利用者の権利擁護と福祉サービス向上の推進に賛同できる者
- ・ 福祉、人権問題等の学識経験を有する者

***人数**

2名

***選任方法**

理事長が委嘱する。

***任期**

2年とし、再選は妨げない。任期途中で交代した場合は前任者の残任期間とする。

***職務**

利用者から受けた苦情等について、社会性・客観性を確保した適切な対応と円満な苦情解決の推進に努める。

***調査権**

職務を遂行するため、施設に対して関係書類等の提出を求めることができる。
職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。

***費用**

社会福祉法人ほのぼの苑の旅費規程を準用する。

(5) 法人職員

苦情解決に対する法人の取り組みを理解し、利用者や家族等の理解と納得が得られるよう努めなければならない。

- ① すべての職員は、苦情等を受け付けたときは一次対応者として位置づける。
- ② 苦情等の内容を確認し、必要な記録をする。
- ③ 速やかに苦情受付担当者に連絡し、状況を正確に伝達する。

3・苦情解決体制

「苦情解決フローチャート」(別紙①)の手順によるものとする。

4・利用者・家族等への周知

苦情解決責任者は利用者や家族等に対して、苦情解決の仕組み及び第三者委員の氏名、連絡先及びほのぼの苑関係以外の苦情受付窓口として、南越前町役場保健福祉課・福井県国民健康保険団体連合会の所在地、電話番号等について周知する。

5・苦情解決結果の公表

個人情報に関するものを除き掲示板等に結果を公表する。