

社会福祉法人コスモス苦情解決規程

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法第82条に基づき、社会福祉法人コスモスが提供する福祉サービスへの苦情を適切に解決するため必要な事項を定めることにより、利用者個人の権利の擁護とサービス提供者としての信頼及び適正性の確保を図ることを目的とする。

(苦情解決責任者)

第2条 苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者(以下「責任者」という。)を置く。責任者は理事長が任命した者をもって充てる。
2 責任者は、苦情解決の仕組みなどについて利用者に周知するとともに、苦情を速やかに解決するよう努めるものとする。

(苦情受付担当者)

第3条 苦情の申出をしやすい環境を整えるため苦情受付担当者(以下「担当者」という。)を置く。担当者は理事長が任命した職員をもって充てる。
2 担当者は、次の職務を行う。
(1)利用者からの苦情の受付
(2)苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
(3)受け付けた苦情等の責任者、苦情解決委員会及び第三者委員への報告

(第三者委員の設置)

第4条 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を推進するため、第三者委員(以下「委員」という。)を設置する。
2 委員は複数名で構成し、公平性・中立性を確保できる者の中から、理事会の承認を受けて理事長が委嘱する。
3 委員の任期は2年とし、欠員により補充された委員の任期は前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げない。

(委員の職務)

第5条 委員は、必要に応じて次の職務を行う。
(1)担当者から受け付けた苦情内容の報告聴取
(2)利用者からの苦情の直接受付
(3)受け付けた苦情に関する事実確認のための関係者への聞き取り・調査
(4)苦情申出人と責任者の話し合いへの立ち会い、助言
(5)責任者からの苦情に係わる事案の改善状況等の報告聴取
(6)日常的な状況把握と意見傾聴及び事業運営に関する助言

(苦情の受付)

第6条 苦情の申出は、様式1に定める「苦情申出書」によるほか、様式によらない文書、口頭による申出によっても受け付けることができる。
2 苦情の受付は、担当者が随時受け付ける。なお、委員も直接苦情を受け付けることができる。

(苦情の報告)

第7条 担当者は、受け付けた苦情を原則として責任者及び安全衛生管理部に報告する。
2 投書など匿名の苦情については、責任者に報告し必要な対応を行う。

(苦情の解決)

第8条 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。その際、
苦情申出人又は責任者は、必要に応じて委員の助言を求めることができる。
2 委員の立ち会いによる苦情申出人と責任者の話し合いは、次により行う。
(1) 委員による苦情内容の確認
(2) 委員による解決案の調整、助言
(3) 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

(苦情解決の記録・報告)

第9条 苦情解決や改善を重ね、これらを実効あるものとするため、様式2に定める「苦情受付・解決報告書」に基づき次のような記録と報告を行う。
(1) 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記録する。
(2) 責任者は、一定期間毎に苦情解決結果を安全衛生管理部に報告し、必要な助言を受ける。
(3) 責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び安全衛生管理部に対して、一定期間経過後報告をする。
(4) 安全衛生管理部は、必要に応じて委員への報告及び助言を求めることができる。

(苦情解決委員会)

第10条 責任者は、必要に応じて苦情解決委員会(以下「委員会」という。)を招集することができる。
2 委員会は次のメンバーをもって構成する。
(1) 理事長、専務理事、常務理事、常勤理事、総務局長及び安全衛生管理部長
(2) 苦情解決責任者
3 委員会は、必要に応じて委員の出席を求めることができる。

(委員会の業務)

第11条 委員会の業務は、次のとおりとする。
(1) 法人としての苦情対応及び苦情解決案の協議
(2) 第三者委員への報告及び意見聴取
(3) 苦情解決案の作成
(4) 法人としての苦情内容の共有及び再発防止策の提示

(苦情解決結果の公表)

第12条 個人情報に関するものを除き、申出のあった苦情の件数、内容、処理結果について事業報告書等に掲載し公表する。

(秘密保持義務)

第13条 委員、責任者及び担当者、又はこれらの職にあった者は、その職務上、知り得た秘密を漏らしてはならない。

(委員の報酬)

第14条 委員の報酬は、実費弁償を除き無報酬とする。

(委任)

第15条 苦情解決に関する必要な事項は、理事長が別に定める。

付 則

この規程は、平成28年11月1日から施行する。

様式1 苦情申出書(事業者)

【**秘**】

苦情申出書

(申出人→事業者)

申出書作成日：平成 年 月 日

社会福祉法人コスモス 様

下記のとおり貴事業所のサービスに関する苦情を申し出ます。

○苦情を持つ人(当事者)

(ふりがな) 氏名		生年月日	明・大・昭・平 年 月 日
住所 (施設名)	〒	電話番号	— —
連絡先 住所	〒	電話番号	— —
苦情に係る事実のあった日	平成 年 月 日～平成 年 月 日		
苦情のあるサービスの種類			
苦情の内容			

○この申出書を書いた人(申出人)

当事者と の関係	1. 本人 2. 配偶者 3. 子 4. 兄弟 5. 子の配偶者 6. 他の家族 7. 知人 8. ケアマネージャー 9. 民生委員 10. その他 ()
-------------	---

本人以外の場合以下も記入してください。

(ふりがな) 氏名		電話番号	
住所	〒		
連絡先住所	〒		

受付日	受付担当者			解決責任者
申出人への 確認	第三者委員への報告の要否	要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄〔 〕		
	話し合いへの第三者委員の 助言、立会の要否	要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄〔 〕		