

## 社会福祉法人米沢仏教興道会 苦情解決規程

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人米沢仏教興道会（以下「本会」という。）が経営する次の事業において提供する福祉サービスについて、利用者の満足感を高め、その質を向上させるために、利用者及び家族等（以下「利用者等」という。）からの苦情を受け付け、これを解決するための体制や手順など必要な事項を定めるものである。

- (1) 養護老人ホーム星の村
- (2) 特別養護老人ホーム花の里
- (3) 老人デイサービス事業（花の里）
- (4) 老人短期入所事業（花の里）
- (5) 老人居宅介護等事業
- (6) 保育所興道東部保育園
- (7) 保育所興道西部保育園
- (8) 保育所興道南部保育園
- (9) 保育所興道北部保育園
- (10) 保育所興道親和乳児園
- (11) 保育所プチハウス

(苦情解決責任者)

第2条 本会に苦情解決責任者を置き、利用者等からの苦情の解決に当たらせる。

2 苦情解決責任者は、各施設長をもって充てる。

(苦情受付担当者)

第3条 本会に苦情受付担当者を置き、利用者等からの苦情の受付等に当たらせる。

2 苦情受付担当者は、本会職員の中から各施設において施設長が指名する。

(第三者委員)

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苦情の解決を図るため、本会に第三者委員3名を置く。

2 第三者委員は、理事会において選任し、理事長が委嘱する。

3 第三者委員に対する報酬は別に定める。

(苦情の受付)

第5条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情申出があった場合、次の事項を書面（別紙様式1）に記録し、その内容について苦情を申し出た利用者等（以下「苦情申出人」という。）から確認するものとする。

- 一 苦情の内容
- 二 苦情申出人の希望等
- 三 第三者委員への報告の要否
- 四 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、立ち合いの要否

2 苦情受付担当者は、苦情を受け付けた場合、直ちに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は、第三者委員に対する報告は行わないものとする。

3 第三者委員は、苦情受付担当者から前項による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。

ただし、苦情解決責任者において申出人と解決済みである場合等を除く。

(第三者委員が苦情を受け付けた場合の準用)

第6条 前条の規定は、第三者委員が自ら直接苦情を受け付けた場合にこれを準用する。

(苦情解決に向けての話し合い)

第7条 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。

2 第三者委員は、苦情申出人又は苦情解決責任者から助言の要請があった場合、解決に向けて調整、助言に努めなければならない。

3 第三者委員は、苦情申出人から、苦情解決責任者との話し合いに立ち合いを要請された場合、次により調整、助言に努めなければならない。

- 一 苦情内容の確認
- 二 解決案の調整、助言
- 三 話し合いの結果及び改善事項等の書面（別紙様式2）での記録と確認

4 苦情解決責任者は、苦情申出人において異議のない時は、苦情申出人との話し合いに第三者委員の立ち合いを求めることができる。この場合であっても、第三者委員は前項に従い、調整、助言に努めるものとする。

(苦情解決の記録、報告)

第8条 苦情受付担当者は、苦情の受け付けから解決・改善までの経過及び結果を書面（別紙様式3）に記録しなければならない。

2 苦情解決責任者は、6か月毎に 苦情解決結果を第三者委員に報告し、必要な助言を受けなければならない。

3 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善等を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、14日以内に報告しなければならない。

(解決結果の公表)

第9条 本規定に基づき受け付けた苦情の実績については、個人情報に関するものを除き本会の「事業報告書」に記載し、理事会に報告するとともに、利用者等の閲覧に供するものとする。

附 則

この規程は、平成13年10月31日より施行する。