

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置

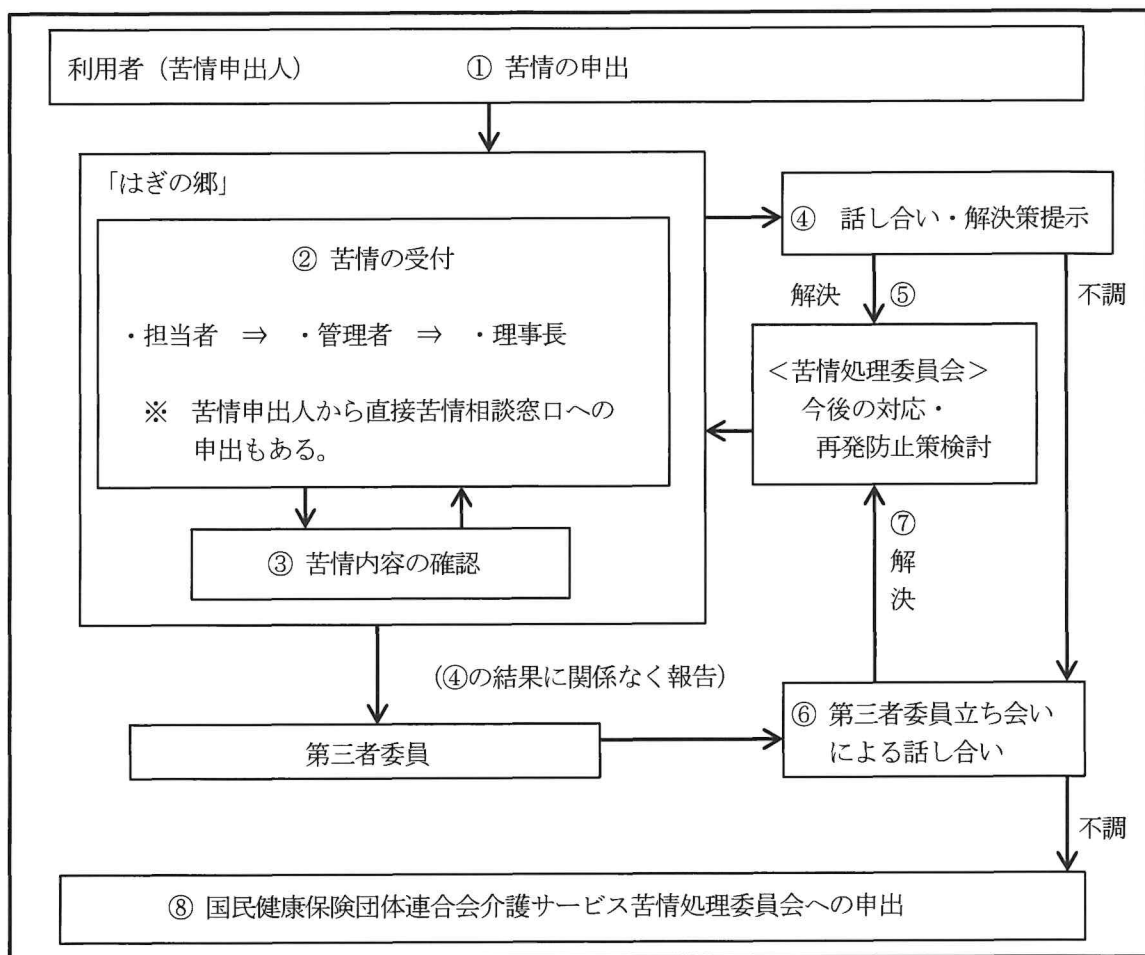
1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

常設窓口： 地域密着型小規模特別養護老人ホームはぎの郷 苦情相談窓口
 特別養護老人ホーム まつかぜの郷 苦情相談窓口
 苦情受付担当者（統括管理者） 宮武 昭彦
 受付時間： 9:00 ～ 17:00

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

利用者及びその家族から苦情があった場合は、どのような苦情であっても代表者（理事長）にまで苦情状況が把握できる体制をとり、トップダウンによる早期解決を図る。

苦情処理体制・手順



3 その他参考事項

- ① 利用者及びその家族から苦情を受け付けた場合は、当該苦情の受付日、その内容等を記録し、その記録を5年間保存する。
- ② 市町村から提示や照会があった場合はそれに応じ、及び利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村からの指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を講じ、改善の内容を報告する。
- ③ 国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を講じ、改善の内容を報告する。
- ④ 第三者委員は、評議員・監事、民生委員、地域の社会福祉に精通した者、知見者等より構成する。

苦情解決第三者委員規程

（目的）

第1条 この規程は、社会福祉法人つつじの福祉会（以下「法人」という）の定款第1条第1号に定める施設が提供するサービスの利用者及びその家族またはその代理人等からの苦情の申し立て（以下「苦情申出人」という）に対して、それら苦情申出人からの苦情の解決に当たって、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第三者委員を設置することを目的に定める。

（第三者委員の委嘱）

第2条 第三者委員は、理事会において選考し、理事長が委嘱する。

（選任及び任期）

第3条 第三者委員は2名とし、次に掲げる者のうちから2名を選任する。

- (1) 評議員、監事
- (2) 学識経験者
- (3) 児童委員・民生委員
- (4) 地域の社会福祉に精通した者

2 第三者委員の任期は2年間とする。また、再任を妨げないものとする。

3 第三者委員に欠員が生じた場合は速やかに選任するとともに、その任期は前任者の残期間とする。

（第三者委員会）

第4条 第三者委員全員で構成する第三者委員会を設けることができる。

2 第三者委員会には座長を置く。

3 座長は、第三者委員会を統括する。

4 第三者委員会は、原則として年2回開催するものとし、座長が招集する。

5 座長は、必要と認める場合及び理事長からの要請があった場合には、臨時会を開催することができる。

6 第三者委員会は、第三者委員総数の過半数の出席がなければ開催することができない。

7 第三者委員会は、必要に応じて役員及び職員等の出席を求めることができる。

（職務）

第5条 第三者委員は、次の職務をおこなう。

- (1) 苦情申出人から直接受けた苦情または苦情受付担当者から報告を受けた苦情の事案について、苦情申出人との話し合いや事情聴取をおこなうとともに、必要に応じて事実関係の調査をおこない、苦情解決に努めること。

- (2) 理事長から要請された場合において、法人が設置する苦情解決委員会に出席すること。
- (3) 施設に置かれた苦情解決責任者から要請された場合において、苦情申出人との話し合いの場等へ同席すること。
- (4) 苦情申出人との話し合いや事情聴取及び調査結果について、法人または当該施設における改善が必要と認められる場合には、理事長に対してその旨を助言すること。
- (5) 苦情解決の結果を申出人に通知すること。但し、匿名による苦情解決の結果は法人本部または施設に掲示すること。

(施設内への立ち入り)

第6条 第三者委員は、必要に応じて施設内に立ち入ることができる。

(守秘義務)

第7条 第三者委員は、職務で知り得たことを他に漏らしてはならない。また、その職を退いた後も同様とする。

(経費)

第8条 第三者委員の報酬は、別に定める役員報酬規程の実費を準用するものとする。

(委任)

第9条 この規程に定めるもののほか、第三者委員及び第三者委員会の運営に関し必要な事項は、理事長の専決事項によるものとする。

附 則

- 1 この規程の改廃は理事会がこれをおこなう。
- 2 この規程は平成30年2月8日より施行する。