

富士会	社会福祉法人 富士会	分類番号	富士会S2-1		
名 称	不適合の管理細則(苦情解決)				
<p>第1章 設置</p> <p>第1条 この規程は、社会福祉法第82条の規定に基づき、社会福祉法人富士会(以下「施設」という)における苦情解決に関する必要な事項を定めたものとする。</p> <p>第2章 目的</p> <p>第2条 施設の介護サービス提供に対する苦情への適切な対応により、利用者の満足感を高めることや早急な虐待防止対策が講じられ、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が介護サービスを適切に利用することができるように支援する。</p> <p>2 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図る。</p> <p>第3章 体制</p> <p>第3条 苦情解決の適切及び早期解決を図るため、リスクマネジメント委員会を設置する。</p> <p>2 リスクマネジメント委員会の構成メンバーは以下の通りとする。</p> <p>(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。</p> <p>(2) 苦情受付担当者 サービス利用者が苦情の申し出をしやすい環境を整えるため、各事業部毎に苦情受付担当者を任命する。</p> <p>(3) リスクマネジメント委員会 苦情の申し出に対し、施設でより適切な対応を示すことができるよう、各事業部の主任もしくは副主任及び責任者を委員とする。(ただし、苦情受付担当者を兼務することもある。)</p> <p>第4章 第三者委員</p> <p>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、第三者委員を設置し、その定数を2名以上とする。</p> <p>第5条 施設が経営する全ての事業部の利用者が第三者委員を活用できる体制を整備する。</p> <p>2 苦情解決の実効性が確保され客観性が増すのであれば、複数事業所や複数法人と共同で設置することもある。</p> <p>第6条 第三者委員の要件として、苦情解決を円滑・円満に図ることができ、世間からの信頼を有するものとされていることから、評議員、監事、民生委員、弁護士、税理士等より選出する。</p> <p>2 各々の委員は中立、公正、即応性を確保するために個々の職務に当たることが原則であるが、委員相互の情報交換と連携が重要とされる。</p> <p>第7条 第三者委員の選任の際には、理事会が選考し、評議員会が確認、理事長が任命する。</p> <p>第8条 第三者委員の任期は、4年とする。但し、再任を防げない。</p> <p>2 第三者委員に欠員が生じた場合の補欠委員の任期は、前任者の在任期間とする。</p> <p>第9条 第三者委員の職務は次のとおりとする。</p> <p>(1) 苦情受付担当者から受け付けた苦情内容の情報聴取</p>					
制定・改廃権者	公布権者	立案者	改訂年月日	記事	承認
			2020.10.28	第7条 第三者委員の選任方法、任期変更	
				第12条 苦情報告書変更、ご意見カード削除	

富士会	社会福祉法人 富士会	分類番号	富士会S2-1
<p>(2) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申し出人への通知 (3) 利用者からの苦情の直接受付 (4) 苦情申し出人への助言 (5) 事業者への助言 (6) 苦情申し出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言 (7) 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取 (8) 日常的な状況把握と意見傾聴</p>			
<p>第10条 第三者委員の報酬は、理事会にて決定する。</p>			
<p>第5章 利用者への周知 第11条 苦情解決責任者は、施設内への掲示『【苦情申出窓口】の設置について(富士会S1-1-様式1)』、広報紙の配布等により、利用者に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員の氏名・連絡先及び苦情解決の仕組みについて周知を行う。</p>			
<p>第6章 苦情の受付・報告・確認 第12条 より迅速な苦情処理対応を図るため、全職員は利用者からの苦情を、『ひやりハット/気づき/事故/苦情/要望 報告書(K2-8-様式1)』をもって随時受け付け報告する。 2 投書など匿名の苦情についても1項の様式を用い苦情受付担当者が受付し必要な対応を行う。 3 内容により、細部確認が必要と判断された場合、苦情受付担当者が、その内容について苦情申し出人に確認する。なお、第三者委員は直接苦情を受け付けることができる。 4 苦情受付担当者は第三者委員による関与が不要な場合は、苦情申し出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。</p>			
<p>第13条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情は全てリスクマネジメント委員会に報告し、リスクマネジメント委員長は第三者委員に報告する。ただし、苦情申し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を除く。 2 苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた第三者委員は、立会いを希望した苦情申し出人に対して報告を受けた旨を『苦情受付報告書(富士会S-1-様式2)』にて通知する。</p>			
<p>第7章 苦情解決に向けての話し合い 第14条 苦情解決責任者は迅速な解決を図るため、リスクマネジメント委員会にて原因追及、改善策を検討するとともに苦情申し出人と話し合い解決を図る。 2 話し合いによる解決に努める中で、苦情申し出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。 3 第三者委員の立ち会いによる苦情申し出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。 (1) 第三者委員による苦情内容の確認 (2) 第三者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 尚、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。</p>			
<p>第8章 是正処置及び予防処置 第15条 「不適合の管理規程」第3条の通り行なう。</p>			
<p>第9章 苦情解決の記録、報告 第16条 介護サービスの質を高め、運営の適正化を確保するため、苦情解決の記録と報告を行う。 (1) 苦情受付担当者は、解決・改善までの経過と結果について『苦情・要望報告書(富士会S-1-様式3)』に記録する。</p>			

富士会	社会福祉法人 富士会	分類番号	富士会S2-1
-----	------------	------	---------

- (2) 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な場合は助言を受ける。
- (3) 苦情解決責任者は、第三者委員が受付を行った苦情及び、立会いのもとに改善を約束した事項について苦情申し出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、「苦情解決結果報告書」をもって報告する。

第10章 解決結果の公表

第17条 利用者によるサービス選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報誌」等実績を掲載し、公表する。