

苦情解決窓口設置規程

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法第82条の規程により、障害者支援施設「白州いずみの家」(以下「施設」という)を利用している者(以下「利用者」という)の日常生活における不満や問題点を解決するために、苦情解決窓口を設置し、利用者の苦情に適切に対応する体制を整えることを目的とする。

(組織体制)

第2条 本窓口には、以下の要員を設置する。

苦情解決責任者	管理者
苦情受付担当者	サービス管理責任者
	生活支援員2名(人権擁護部門)

(苦情の受付)

第3条 苦情は面接・電話・書面等により、苦情受付担当者が随時受付を行う。

なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることできる。

(苦情解決の過程)

第4条 苦情受付担当者は受け付けた苦情を苦情受付書に記入し、苦情解決責任者ならびに第三者委員へ報告する。

2 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。苦情申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られることができる。

(第三者委員の指名)

第5条 苦情解決にあたり、社会性や客観性を確保するとともに、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を図るため、公平・中立な立場にある第三者委員を置く。

2 第三者委員の人数は、2名とする。

3 第三者委員は、理事長が委嘱する。

4 第三者委員は、次に掲げる業務を行う。

(1) 苦情受付担当者から受け付けた苦情内容の報告聴取

(3) 利用者からの苦情の直接受付

(4) 苦情申出人に対する助言

(5) 苦情申出人及び苦情解決責任者との話し合いにおける立会い及び助言

(6) 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

(7) 施設の日常的な活動状況の把握及び利用者からの意見聴取

(委員の任期)

第6条 第三者委員の任期は、2年とする。ただし、委員が欠けた場合における後任の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

2 第三者委員は、再任することができる。

(結果の記録保管・報告)

第7条 サービスの質を高め、運営の適正化を確保するために、苦情解決や改善結果の記録保管・報告を積み重ねるようにする。

2 苦情受付担当者は苦情受付書を管理し、苦情申出人の許可が無い限り、本人及び苦情解決責任者以外に受付書の閲覧を認めない。

3 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人に対して一定期間経過後、報告を行う。

(結果の公表)

第8条 サービスの質や信頼性の向上を図るために、個人情報に関するものを除き、「事業報告書」及び「広報誌」に実績を掲載し、公表する。

(利用者への周知)

第9条 苦情解決責任者は利用者に対して、掲示やパンフレットの配布を行い、窓口のPRを行う。また、必要に応じて口頭での説明を行い、苦情窓口の存在を利用者に周知させる。

(守秘義務)

第10条 苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員、その他苦情解決事務に係る者は、苦情申出人の氏名、苦情相談の内容その他苦情相談により知り得た情報を他に漏らしてはならない。

附 則

この規程は、平成13年4月1日から適用する。

(改定)	平成15年4月1日	苦情受付担当者
(改定)	平成16年4月1日	苦情受付担当者
(改定)	平成17年4月1日	苦情受付担当者
(改定)	平成18年4月1日	苦情受付担当者
(改定)	平成19年4月1日	苦情受付担当者
(改定)	平成22年4月1日	苦情受付担当者
(改定)	平成23年4月1日	苦情受付担当者
(改定)	平成24年4月1日	第三者委員／苦情受付担当者