

母来寮苦情解決検討会設置要綱

1 目的

この要綱は、社会福祉法（昭和26年法律第45号）第82条の規定に基づき、施設サービス利用者及び家族等（以下「利用者等」という。）からの苦情に適切に対処し、苦情の円満かつ円滑な解決を促進させることにより、サービス提供者（以下「施設」という。）の信頼度を確保ならびに向上させ、もって利用者の福祉サービスの適切な利用に資することを目的とする。

2 検討会の設置

受け付けた苦情を迅速かつ円滑に解決するため、施設は、鳥取県厚生事業団苦情解決委員会等設置要綱第2の(2)に規定する苦情解決検討会（以下「検討会」という。）を設置する。

3 委員の構成

検討会を構成する委員長（以下「委員長」という。）、委員（以下「委員」という。）及び第三者委員（以下「第三者委員」という。）には、次の者を充てることとし、これ以外の者については、必要に応じ委員長が指名する。

- (1) 委員長：施設の代表者
- (2) 委員：施設に勤務する者のうち、各部署の責任者
- (3) 第三者委員：社会福祉に造詣が深い者2名（嘱託）

4 苦情の対象範囲

- (1) 福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する苦情
- (2) 福祉サービスに係る援助内容に関する苦情
- (3) 上記以外の福祉サービスに関する苦情

5 苦情の受付及び協議

- (1) 前項に規定する苦情は、施設で随時、また、話し合いの会及び丁内会で受け付ける。
- (2) 受け付けた苦情については、検討会に諮るとともに、苦情内容によっては、社会福祉法人鳥取県厚生事業団事務局（鳥取県鳥取市伏野2259-43）以下「事務局」という。）に報告のうえ、第三者を交えて協議する。
- (3) 毎月1回、委員長及び委員により、検討会を開催する。また、委員長、委員及び第三者委員による検討会は、定期的を開催する。
- (4) 第三者委員は、定期的に施設内の利用者の声の聞取りを行う。
- (5) 受付、協議の内容については、別紙「苦情・意見・要望解決のフローチャート」により対応する。

6 結果報告

受け付けた苦情に対する回答は、口頭及び書面により行う。なお、苦情内容によっては、事務局に報告する。

7 苦情等の記録及び保存

- (1) 苦情受付から、解決又は改善までの経過について、書面で記録する。
- (2) 上記の記録は、5年間保存する。

附則

この要綱は、平成20年 4月1日から施行する。

附則

この改正は、平成21年 4月1日から施行する。

附則

この改正は、平成22年 4月1日から施行する。

附則

この改正は、平成23年 4月1日から施行する。

附則

この改正は、平成24年 4月1日から施行する。

附則

この要綱は、平成30年 2月6日から施行する。