

社会福祉法人わかば会利用者等苦情解決要項

1. 目的（趣旨）

平成12年6月7日に制定された社会福祉法第82条の規定により「社会福祉事業の経営者は、常にその提供するサービスについて利用者からの苦情の適切な解決に努めなければならない。」とされたところである。

このため、社会福祉法人わかば会が設置経営するすべてに施設(事業所)において、次のことを目的として苦情解決に向けての体制整備を行うこととする。

- (1) 苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高め、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるよう支援する。
- (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施設への信頼や適正性の確保を図る。

なお、苦情申出人としては、利用者だけでなく、その保護者なども想定することとする。

2. 苦情解決体制

(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(管理者)を苦情解決責任者とする。

(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、その担当者として

・ 邑智園

①主に利用者の生活支援を担当する者を1名

②主に利用者の作業支援を担当する者を1名

・ その他事業所

①サービス管理責任者またはそれに準ずる者を1名

を苦情受付担当者として任命する。

なお、二人の担当者の任命に際しては、同性の職員にならないよう、できる限り配慮することとする。

苦情受付担当者は以下の職務を行う。

- ア、利用者等からの苦情の受付
- イ、苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- ウ、受け付けた苦情内容及びその改善状況等の施設長(管理者)及び第三者委員への報告

(3) 第三者委員

苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置する。

この第三者委員については、中立・公正性を確保するため、2名置くこととし、評議員、監事、社会福祉士、民生委員・児童委員、社会福祉協議会関係者など、一般的に世間から信頼性を有すると思われる者の中から、理事会において選考し、理事長が任命する。

任期は2年とし、選任次第速やかに利用者に公表する。

その職務は次のとおりである。

- ア、苦情受付担当者から受け付けた苦情内容の報告聴取
- イ、苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- ウ、苦情申出人からの苦情の直接受付
- エ、苦情申出人への助言
- オ、理事会及び施設長への助言
- カ、苦情申出人と施設長の話し合いへの立ち会い、助言
- キ、施設長からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
- ク、日常的な状況把握と意見聴取

報酬については、中立性確保の観点から実費弁償のみとし、原則無報酬とする。

3. 苦情解決の手順

(1) 利用者への周知

施設(事業所)内への掲示、パンフレットの配布等により、施設長(管理者)は、利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する。

(2) 苦情の受付

- ①苦情受付担当者は、利用者からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。
- ②苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に関し、次の事項を別に

定める様式の書面に記録し、その内容について、苦情申出人に確認する。

ア、苦情の内容

イ、苦情申出人の希望等

ウ、第三者委員への報告の要否

エ、苦情申出人と施設長との話し合いへの第三者委員の助言・立ち会いの要否

③ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と施設長（管理者）との話し合いによる解決を図る。

(3) 苦情受付の報告・確認

①苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて施設長（管理者）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を除く。

②投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

③第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の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。

(4) 苦情解決に向けての話し合い

①施設長（管理者）は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人または施設長（管理者）は、必要に応じて第三者委員の助言・立ち会いを求めることができる。

②第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と施設長（管理者）との話し合いは、次により行う。

ア、第三者委員による苦情内容の確認

イ、第三者委員による解決案の調整・助言

ウ、話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

(5) 苦情解決の記録、報告

苦情解決や改善を積み重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保されるとともに、これらを実効あるものとするため、記録と報告を次により行う。

ア、苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録する。

イ、施設長は、一定期間ごとに苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。

ウ、施設長は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告する。

(6) 解決結果の公表

利用者によるサービスの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」「掲示板」等に掲載し、公表する。

この要項は平成13年4月 1日より施行する。

平成15年4月 1日 改 正

平成18年10月1日 改 正

平成19年4月 1日 改 正