

社会福祉法人 新潟太陽福祉会

苦情解決の取組み

(目的)

本法人の提供する福祉サービスに対する利用者等の苦情へ、一定のルールに従った適切な解決を図り、利用者の満足感の向上や、個々の権利を擁護し、又社会性及び客観性を確保し、スムーズで公平な解決の促進を図ることにより、本法人の信頼や適正の確保を図ります。

(委員・担当者)

苦情の円滑、円満な解決を図るため、次の委員及び責任者を置いています。

1. 苦情解決責任者 1名 (園長(統括施設長))
2. 苦情受付担当者 1名 (支援課長、各施設長)
3. 第三者委員 若干名 (現在、2名を任命)

(苦情受付担当者の職務)

苦情受付担当者の職務は、次のとおりです。

- (1) 利用者、家族からの苦情を受付けます。
- (2) 苦情内容、利用者等の意向等の確認と記録をします。
- (3) 苦情内容及びその改善状況を苦情解決責任者及び第三者委員へ報告します。
- (4) 苦情内容の確認並びに改善において、関係職員の意見を収集したり、各会議において、事実の徴収、改善策の検討を行います。

(第三者委員の職務)

第三者委員の職務は、次のとおりです。

- (1) 苦情受付担当者からの苦情内容の報告を聴取します。
- (2) 前号について苦情申出人へ通知します。
- (3) 利用者等から苦情を直接受付けます。
- (4) 苦情申出人へ助言します。
- (5) 本法人へ助言します。
- (6) 苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いの立会いと助言をします。
- (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を聴取します。
- (8) 日常的な状況を把握し、意見を聴取します。

(利用者等への周知)

本法人経営の施設内掲示板へ掲示し、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者、

苦情受付担当者及び第三者委員の氏名、連絡先や苦情解決制度、仕組みについて周知を図ります。

（苦情の受付）

苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を書面あるいは面接により随時受け付けます。なお、第三者委員も直接受け付けることができます。

苦情受付担当者は、利用者等からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認します。

- （１）苦情の内容
- （２）苦情申出人の要望等
- （３）第三者委員への報告の要否
- （４）苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否

前項の第３号及び第４号が否（不要）の場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いにより解決を図ります。

（苦情受付の報告・確認）

苦情受付担当者は、受け付けた苦情を全て苦情解決責任者及び第三者委員に報告します。

但し、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否した意見を表明した場合を除きます。

投書等匿名の苦情についても、第三者委員に報告し、必要な対応を行います。

第三者委員は、苦情受付担当者からの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、苦情申出人に対し報告を受けた旨を通知します。

（苦情解決に向けての話し合い）

苦情解決責任者と苦情受付担当者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努めます。その際、苦情申出人また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ます。

第三者委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次のとおりとします。

- （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

なお、苦情解決責任者も第三者委員の立会いを要請することができます。

（苦情解決結果の記録・報告）

福祉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います。

- (1) 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、書面にて記録します。
- (2) 苦情解決責任者は、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、必要な助言を受けます。
- (3) 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善の約束をした事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過を報告します。
- (4) 困難なケースについては、「運営適正化委員会」に委ねます。

(解決結果の公表)

利用者等による福祉サービスの選択や本法人による福祉サービスの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」や「機関紙」等実績を掲載し公表します。