

苦情解決体制

社会福祉法人空知の風

利用者からの苦情を解決するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	社会福祉法人 空知の風
申請するサービス種類	就労移行支援事業 ・ 就労継続新事業B型 ・ 生活介護事業 ・ 短期入所事業 共同生活援助事業 岩見沢市地域生活支援事業(日中一時支援)

措 置 の 概 要

苦情解決システムについて

社会福祉法第82条の規定により、たのしいどうでは提供する福祉サービスに対する利用者の苦情を、迅速かつ適切に解決するためのシステムを構築する。

①苦情解決システムの目的

利用者の権利擁護を念頭におき、利用者を主体とした福祉サービスの改善を図ると共に、虐待を防止し、福祉サービスを適正に利用できるよう支援する。

苦情を密室化することなく、社会性や客観性を確保した一定のルールに基づき解決にあたることによって、公正な解決の促進や事業者としての適正や信頼を確保する。

②苦情解決体制

(1) 苦情解決責任者

苦情解決の責任体制を明確にするため、施設長・理事等を苦情解決責任者とする。

たのしいどう	苦情解決責任者	(管理者)施設長
きっちんどう	苦情解決責任者	(管理者)施設長
あかるいどう	苦情解決責任者	(管理者)施設長
歩 ～ 夢	苦情解決責任者	(管理者)施設長
いいべや	苦情解決責任者	(管理者)施設長
楽らく	苦情解決責任者	(管理者)施設長
そらなび	苦情解決責任者	(管理者)相談事業所長

(2) 苦情受付担当者

利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、職員の中から苦情受付担当者を任命する。

たのしいどう
きっちんどう
あかるいどう

歩 ～ 夢
いいべや
楽しく
そらなび

「職 務」

苦情受付担当者は所属にかかわらず、すべての利用者からの苦情を受け付ける。受け付けた苦情及び改善状況等をすべて苦情解決責任者、及び第三者委員へ報告する。但し、申出者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。

(3) 第三者委員

苦情解決を事業所の尺度に準じた自己解決に止めるのではなく、社会性や客観性を確保した上で、利用者の立場や個性を尊重した公正かつ適切な対応をするため、第三者委員を設置する。

「第三者委員の要件」

- ・公正に解決するため利用者にも事業者にも利害関係を持たない人。
- ・苦情解決を円滑、円満に図ることのできる人。
- ・世間からの信頼性を有する人（例 監事 民生児童委員 社会福祉協議会関係 地域代表 有識者 他）

「人 数」

- ・中立公正性を確保するため複数であることが望ましい。その際、即応性を確保するため個々に職務に当たることが原則であるが、委員相互の情報交換等連携が重要である。

○苦情解決第三者委員

- (たのしいどう・そらなび担当)
- (きっちんどう・あかるいどう担当)
- (歩～夢担当)

「選任方法」

- ・第三者委員は、施設長が選考し理事長が委嘱する。

「職 務」

- ・苦情受付担当者から、受け付けた苦情内容の報告を聴取する。
- ・苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた旨、苦情申出人へ通知する。
- ・苦情の直接受付
- ・苦情申出人への助言
- ・事業者(施設)への助言
- ・苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち合い、助言
- ・苦情解決責任者から苦情に係わる事案の改善状況等の報告を聴取する。

- ・ 日常的な状況把握と意見傾聴
- ・ 苦情処理解決の確認

「報酬」

- ・ 第三者委員へは会議等への出席に対して日当を支払うこととする。
- ・ 交通費の実費弁償とする。

③苦情解決の手順

- ・ 利用者への周知
施設内への掲示、パンフレットの配布等によりへ苦情解決責任者は、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。
- ・ 苦情の受付
苦情受付担当者は、利用者からの苦情を随時受け付ける。
第三者委員も利用者等から直接苦情を受け付けることができる。
苦情受付担当者は、受け付けた内容を苦情解決受付記録書に記載し、その内容を苦情申出人に確認する。
- ・ 苦情受付の報告・確認
苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。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場合は報告を要しない。
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。
第三者委員は、苦情担当者から苦情報告を受けた場合は、その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苦情受付報告書にて通知する。
- ・ 苦情解決に向けての話し合い
苦情申出人及び苦情解決責任者共に第三者委員への報告並びに立ち合いを要しない場合は、双方の話し合いによる解決を図る。必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。
第三者委員への立ち合い要請は、苦情申出人、苦情解決責任者のどちらからでもできる。
第三者委員の立ち合いを要しない場合の、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。
- ・ 苦情解決の記録・報告
 - 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

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確

保される。これを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

- 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苦情解決受付記録書に記録する。
- イ 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、必要な助言を受ける。
- ウ 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、苦情申出人及び第三者委員に対して一定期間経過した後、苦情解決結果報告書にて報告する。