社会福祉法人双友会においての苦情解決システム

１．苦情解決の仕組みの目的

●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ることや早急な虐待防止対策が講じられ、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に支援する。

●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事業者の信頼や適正性の確保を図る。

２．苦情解決体制

（１）苦情解決責任者　　総合施設長　　小西　豪志

（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、職員の中から苦情受付担当者を任命する。

●苦情受付担当者は以下の職務を行う。

ア 利用者からの苦情の受付

イ 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録

ウ 受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告責任者［施設長］川村　大地

［介護部長］大塚　理沙　［相談員］田木　さやか

［デイセンター相談員］渡邊　政幸

（３）第三者委員

苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性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。

●設置形態

事業者は、自ら経営するすべての事業所・施設の利用者が第三者委員を活用できる体制を整備する。

●第三者委員の要件

ア 苦情解決を円満・円滑に図ることができる者であること。

イ 世間からの信頼性を有する者であること。

（評議員、監事、社会福祉士、民生委員、弁護士等）

●人数

第三者委員は、中立・公正性の確保のため、複数であることが望ましい。その際、委員相互の情報交換等連携が重要である。

●選任方法

理事会が選任し、理事長が任命する。

●職務

ア 苦情受付担当者からの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し出人への通知

ウ 利用者からの苦情の直接受付

エ 苦情申出人への助言

オ 事業者への助言

カ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いの立ち合い、助言

キ 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況の報告聴取

ク 日常的な状況把握と意見傾聴

●報酬

第三者委員への報酬は中立性の確保のため、実費弁償を除き、できる限り無報酬とすることが望ましい。

３．苦情受付の手順

（１）利用者への周知

施設内への掲示、パンフレットの配付等により、苦情解決責任者は、利用者に対して、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名を公表すること。

【第三者委員】　　松坂　孝（監　事）　（TEL：096-293-2366）

堀川正博（評議員）　（TEL：096-232-9208）

（２）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。

●苦情受付担当者は、利用者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 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否

●ウ及び、エが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

（３）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。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志表示をした場合を除く。

●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

●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。その際、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ることができる。
●第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、以下のとおりとする。

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

なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち合いを要請することができる。

（５）苦情解決の記録、報告

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。これら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書面に記録をする。
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、個人情報を除き、事業報告書や広報誌等に実績を掲載し公表する。