

## 「苦情解決」の体制について

社会福祉法人佐渡ふれあい福祉会

### 1. 業務の流れ

#### (1) 苦情の受付

- ①苦情受付担当者は、利用者等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、立ち会いの要否
- ③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。

#### (2) 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。
- 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。

#### (3) 苦情解決に向けての話し合い

苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

- ①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。
- ②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、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

なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。

#### (4) 苦情解決結果の記録、報告

- ①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。これらを実行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。

#### (5) 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「ホームページ」等実績を掲載し、公表する。

### 2. 書類の整備

「苦情解決」の体制整備をする際、社会性や客観性を確保し円滑に実施するため、各事業所では業務の流れに沿って各種書類を準備します。

- ①苦情受付文書                   〔書式①〕
- ②苦情受付報告書               〔書式②〕
- ③苦情解決結果報告書       〔書式③〕

### 3. 利用者への周知

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します。

周知のため、事業所内での掲示やホームページに盛り込むべき内容は、各事業所で整備します。