

福祉サービス利用に関する苦情解決要領

1 趣旨

社会福祉法第 82 条および長岡福祉協会苦情処理要綱に基づき、コロニーにいがた白岩の里(以下「所」という。)が提供する福祉サービスに関する利用者等からの苦情が寄せられた場合、その苦情について適正な処理を行うため、この要領を定めるものとする。

2 対象者

所から提供される福祉サービスの利用者等

3 対象内容

所が提供する福祉サービスに関する苦情

4 苦情解決体制

(1) 苦情解決責任者

苦情解決責任者は所長とする。

(2) 苦情受付担当者

① 担当者

苦情受付担当者は、企画調整・事業推進室室長および各部(管理部を除く。)職員とする。

② 職務

ア サービス利用者(以下「利用者」という。)からの苦情受付

イ 苦情内容および利用者の希望等の確認と記録

ウ 受付けた苦情の苦情解決責任者および第三者委員への報告

エ 第三者委員に対する解決結果の報告

オ 新潟県社会福祉協議会運営適正化委員会の実施する福祉サービスに関する苦情解決事業に関する事項

(3) 第三者委員

① 第三者委員の設置

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。

② 委員の委嘱

長岡福祉協会の理事会で選任し、理事長が委嘱する。

③ 委員の職務

ア 苦情の直接受付

イ 苦情処理責任者から報告を受けた苦情内容の報告聴取

ウ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知

エ 苦情申出人および事業者への助言

オ 苦情解決委員会への参加と助言

カ 苦情申出人と苦情処理責任者の話し合いへの立ち合い、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等の報告聴取

ク 日常的な施設運営の状況把握と意見聴取

(4) 苦情解決委員会

① 苦情解決委員会の設置

利用者又はその家族等からの苦情に適切に対応するため、所に苦情解決委員会を設置する。

② 苦情解決委員会の構成

ア 苦情解決責任者

イ 苦情受付担当者

ウ 第三者委員(助言あるいは立ち合いの申し出を受けたとき)

エ その他苦情解決責任者が必要と認めた者

③ 苦情解決委員会の開催

苦情解決委員会は、原則として毎月1回定例会を開催する。ただし、次に掲げる苦情が寄せられたときは、速やかに苦情処理委員会を開催する。

- ア 苦情受付担当者に寄せられた苦情等に、現場職員が対応できない場合
- イ 第三者委員が直接苦情の申出を受けたとき
- ウ 行政機関等から苦情の通知があったとき
- エ その他苦情処理責任者が必要と認めたとき

5 苦情解決の手順

(1) 利用者等への周知

サービス利用契約時等において、苦情解決責任者、苦情解決担当者および第三者委員の氏名・連絡先について説明を行うとともに、苦情解決の仕組みについて周知を行う。

(2) 苦情の受付

① 受付

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。また、第三者委員についても直接苦情を受け付けることができる。

② 受付内容の確認

苦情解決受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を記録の上、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
- オ ウエが不要な場合は、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。
- カ 苦情解決の趣旨と異なる申出については、関係機関等を紹介するなど適切な対応を行う。

6 苦情解決の報告・記録

(1) 苦情受付担当者は、受付けた苦情はすべて苦情解決責任者および第三者委員へ報告する。

ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を拒否する意思表示をした場合を除く。

- (2) 投書などの匿名の苦情については、苦情解決責任者供覧後に苦情解決委員会、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。
- (3) 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別記様式に記録する。
- (4) 苦情等の内容および解析結果を、個人情報に関するものを除き、利用者が閲覧できるよう公表する。

附 則

この要領は、令和6年4月1日から実施する。

福祉サービスに関する苦情受付について（報告）

福祉サービスに関する苦情について、下記のとおり受け付けたので報告します。

記

受付日時	令和 年 月 日（ ）	
受付方法		
苦情受付担当者		
利用者	部	
	氏名	
申出人		
苦情内容		

対応	
備考	