

ポルテあすなる苦情解決仕組みの要項

1、苦情解決の仕組みの目的

- (1) 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を講じることにより、利用者個人の権利を擁護すると共に、利用者が福祉サービスを適切に利用することが出来るように支援する。
- (2) 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定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化の確保を図る。

2、苦情解決体制

(1) 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長を苦情解決責任者とする

(2) 苦情受付担当者

- ① サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、施設長が職員の中から苦情受付担当者任命する
- ② 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

(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。

① 第三者委員の要件

- ア、苦情解決を円滑・円満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

② 第三者委員は、施設長が選考し、理事長が委嘱する。委嘱は次の内から複数人とする

- ア、法人の評議員(理事は除く)・監事
- イ、民生委員・児童委員
- ウ、地域代表者(町会長、地域から選出された人)
- エ、ボランティア
- オ、社会福祉士
- カ、大学教授・弁護士

③ 第三者委員の職務

- 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への立会い、助言

キ、苦情解決責任者からの苦情に係わる事案の改善状況等の報告聴取

ク、日常的な状況把握と意見傾聴

④ 第三者委員の任期は2年とする。但し更新を妨げない

⑤ 第三者委員への報酬は中立性確保のため、実費弁償程度の報酬とする。

3、苦情解決の手順

(1) 利用者への周知

施設内への提示、パンフレットの配布等により、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。

(2) 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、立会いの要否

オ、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

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、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。

(4) 苦情解決に向けての話し合い

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出来る。

② 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会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、個人情報による関するものを除き、「事業報告書」や「広報誌」等実績を掲載し、公表する。

5、関係機関との密接な連携

- (1) 問題のある苦情で解決が難しい場合は、足立区の苦情処理機関と協議して対処する。
この場合、事前に法人本部及び足立区に報告し、適切な助言指導を求めることが出来る。

6、実施時期

本要項は、平成 14 年 04 月 01 日から実施する。

平成 31 年 4 月 1 日 一部改正



苦 情 受 付 書

受付 No

受付日	平成 年 月 日 (曜日)	申出人	
苦情受付担当者		第三者委員への報告の要否	要 否
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			要 否
苦情の内容	相談の分類	①ケアの内容に関わる事項 ②個人の嗜好・選択に関わる事項 ③財産管理・遺産・遺言等 ④制度、施策、法律に関わる要望 ⑤その他 ()	
申出人の希望等			
備考			
申し出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他[]		

苦情解決結果報告書

平成 年 月 日

様

印

記

苦 情 内 容	
解 決 結 果	