

さわやか工房 苦情解決規定

(苦情解決システムの目的)

- 第 1 条 苦情への適切な対応により、障害福祉サービスに対する利用者等の満足を高めることや早急な虐待防止対策が講じられ、利用者等の権利を擁護するとともに、利用者等が障害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。
- 2 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、適正性の確保を図る。

(苦情解決体制)

- 第 2 条 苦情解決の責任主体を明確にするため、管理者を苦情解決責任者とす
る。
- 2 相談支援利用者等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。
- 3 苦情受付担当者は、以下の職務を行う。
- ア 利用者等からの苦情受付
 - イ 苦情内容、利用者等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などを苦情解決責任者及び第三者
委員に報告
- 4 苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者等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。
- 5 第三者委員は、以下の職務を行う。
- ア 苦情受付担当者から、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を苦情申出人に通知
 - ウ 利用者等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 日常的な状況把握と意見聴取
- 6 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。

(苦情解決の手順)

第 3 条 利用者等への周知は施設掲示により、苦情解決責任者は利用者等に対して、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。

3 苦情受付担当者は、利用者等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

4 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。

5 苦情受付担当者は、受け付けた苦情は全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は報告しない。

6 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。

7 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。

8 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、苦情申出人または苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言、立ち会いを求めることができる。

9 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

10 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、これらが実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねる。

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。
- 11 利用者等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、事業報告書等に実績を掲載し、公表する。

附則

この規定は、平成19年4月1日から施行する。