

苦情の適切な解決について

社会福祉法人 神戸千ヶ峰会

理事長 春井 秀雄

社会福祉法（平成12年6月7日改正）に基づき、社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて「利用者等からの苦情の適切な解決に努める責務」が規定されています。

1. 苦情解決の仕組み及び目的

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度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ことを目的とする。

2. 事業所における苦情解決体制

| 体制 | 構成員 | 設置目的及び役割 |
|-------------|--------|---|
| 苦情解決 責任者 | 施設長 | <ul style="list-style-type: none">・ 苦情解決の責任主体を明確にする・ 苦情解決の仕組みの周知・ 苦情申出人と苦情調整・解決を図り、改善結果の報告等を行う |
| 苦情受付 担当者 | 別紙にて掲示 | <ul style="list-style-type: none">・ サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整備する・ 苦情を受付し、苦情解決責任者、第三者委員への報告を行う・ 受付から解決・改善までの経過と結果の報告及び記録をする |
| 第三者委員 | 別紙にて掲示 | <ul style="list-style-type: none">・ 利用者の立場に配慮した対応を推進する・ 利用者が職員に苦情申出をしにくい際の直接受付・ 苦情解決の場への立会いや助言・解決策の調整を行う |

3. 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」等実績を掲載し、公表することとする。