

# 苦情解決に係る実施要綱

社会福祉法人長崎恵愛福祉会

社会福祉法第 82 条(「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、保護者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない。」)の規定により、保護者等からの苦情、意見、相談等に適切に対応するため、下記のとおり、体制を整備する。

## 記

### 1 目的

福祉サービスに対する利用者、家族等の苦情、意見、相談等に適切に対応し、公正・円満に解決を図ることで、福祉サービスの向上及び事業の信頼性の確保に努めることを目的とする。

### 2 苦情解決体制

- (1) 苦情受付担当者 主任 (又は副主任)
  - (2) 苦情解決責任者 管理者 (又は園長)
  - (3) 第三者委員 監事
  - (4) 苦情解決委員会 構成委員：苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員
- ※ 苦情解決委員会は、苦情解決責任者が必要に応じて招集する。

### 3 苦情への対応

- (1) 苦情受付担当者の対応
  - 様式「苦情・相談・要望等対応記録」に苦情等の内容を記録する。
  - その場で解決できる場合は、誠意をもって十分に説明する。
  - その場で解決できない場合は、苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。
- (2) 苦情解決責任者の対応
  - 関係者への事情聴取等、事実確認及び指導・調整を行い、その結果を記録する。
  - 苦情申立人に誠意をもって説明・報告を行う。
  - 苦情申立人が納得しない場合は、誠意をもって話し合い、必要に応じて苦情解決委員会を招集し、対応を協議する。
  - 苦情解決に至らない場合は、他の苦情解決機関を紹介又は当該機関に当方より申し立てる。

以上