

わんぱくルーム 苦情対応・処理の取扱い要綱

◇目的

1.社会福祉法第82条に基づき、苦情対応・処理に関する必要な事柄を定め福祉サービスに関する利用者（以下「利用者」と言う）等からの苦情の適切な対応と処理に資すると共に福祉サービスの質の向上を図る事を目的とする。

◇苦情処理の責任者

苦情処理の責任主体を明確にする為、苦情処理の責任者を置く。
2.苦情処理の責任者は、経営者自身が行ない、園長、主任と協力して対応する。

◇苦情受付の担当者

利用者が苦情の申し出しやすい環境を整える為、苦情受付の担当者を置く。
2.苦情受付の担当者は、園長、主任を充て、苦情処理の責任者が任命する。

◇苦情受付担当者の職務

苦情受付担当者は、下記の職務を行なう。

- 1.利用者からの苦情の受付
- 2.苦情内容、利用者の意向などの確認と記録
- 3.受け付けた苦情及び改善状況等を苦情解決責任者及び第三者委員へ報告。

◇第三者委員の設置

苦情処理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為、第三者委員（以下「委員」と言う）を設置する。

第三者委員（外部委託）：後藤 稔晴（ごとう としはる）

心の学舎 FUN FUNクリエイト（時間：朝9時～夕18時）

〒426-0202 藤枝市 上藪田 683番地

電話：054-637-9373

FAX：054-637-9372

携帯電話：080-5139-2201

e-mail funfun-c@visithp.jp

◇委員の職務

委員は下記の職務を行なう。

- 1.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
- 2.苦情処理責任者からの苦情に係る事案の改善状況の報告聴取。
- 3.日常的な状況把握と意見聴取。

◇委員の報酬

委員は、費用弁償を除き、無報酬とする。

わんぱくルーム 苦情対応・処理の取扱い要綱

◇苦情解決までの手順

○苦情解決体制の周知

苦情解決責任者は、事業所内での掲示や保護者宛ての連絡書等で仕組みを周知する。

- ・ 苦情受付担当者の氏名 三谷和彦（事務長）
- ・ 苦情解決責任者の氏名 三谷美千保（園長）
- ・ 第三者委員（外部委託）の氏名と連絡先 心の学舎 FUN FUNクリエイト 後藤稔晴
- ・ 苦情解決の仕組み等→70-参照。

①苦情の受付

苦情受付担当者は、利用者・家族等からの苦情を随時受け付ける。

- ・ 苦情内容の整理
- ・ 申出人の意向（苦情解決の方法）の確認
- ・ 第三者委員への報告及び話し合いへの立会いの要否

◇第三者委員が直接受け付ける事も出来る。

②苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者は、苦情を苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。

- ・ 申出人が希望しない場合は、第三者委員への報告は行なわない。
- ・ 第三者委員は、申出人へ苦情の報告を受けた事を連絡する。
- ・ 匿名の苦情も、苦情解決責任者、第三者委員に報告し、必要な対応を行なう。

③話し合い・解決案の調整

苦情解決責任者は、事実確認等を行ない、申出人との話し合いにより解決を図る。

- ・ 必要に応じて、第三者委員の立会いを要請する事が出来る。

④苦情対応の記録・確認

苦情受付担当者は、苦情受付から解決、改善までの経緯について書面に記録する。

- ・ 苦情解決責任者は、改善を約束した事項について一定期間経過後、申出人と第三者委員に報告する。

⑤公表

解決の結果を実績の有無に関係なく、個人情報に関するものを除き、広報（わんぱく便り）や掲示板等の実績を掲載し、公表する。

わんぱくルーム 苦情対応・処理の取扱い要綱

◇苦情解決までの手順フロー

○苦情解決体制の周知

①苦情の受付

↓

②苦情受付の報告・確認

↓

③話し合い・解決案の調整

↓

④苦情対応の記録・確認

↓

⑤公表

※苦情解決の手順の文章より、○・①～⑤による。

附随2018.11.7 苦情解決までの手順と70-を追加。