

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、社会福祉法人唐池学園では、施設を利用する方々や保護者の方々からの苦情に適切に対応する体制を整えております。

各施設における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めます。

記

- 1 苦情解決責任者
(施設名)
児童養護施設唐池学園 唐池学園園長
- 1 苦情受付担当者
(施設名)
児童養護施設唐池学園 唐池学園指導員2
- 1 第三者委員 綾瀬市民生委員主任児童委員3

1 苦情解決の方法

○苦情の受付

苦情は、面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。

なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

○苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員
(苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く)に報告いたします。

第三者委員は内容を確認し苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

○苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。

その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

尚、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

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確認

※都道府県「運営適正化委員会」の紹介

本法人で解決できない苦情は、神奈川権利擁護相談センター内に設置された「福祉サービス運営適正化委員会」に申し立てることができます。

(目的)

第1条 この要領は、提供するサービスについて利用者・その家族等からの意見・要望あるいは、苦情(以下「苦情」という)を解決するため、必要な事項を定めるものとする。

(苦情解決体制)

第2条 苦情の円滑、円満な解決を図るため、次の組織を置く。

- (1) 意見、要望等の解決責任者(以下「責任者」という)を置く。
- (2) 意見、要望等の受付担当者(以下「担当者」という)を置く。
- (3) 苦情を客観的に解決するために第三者委員を置く。

(担当者の職務)

第3条 担当者の職務は次の通りとする。

- (1) 利用者からの苦情の受付。
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録。
- (3) 受付けた苦情及びその改善状況等の責任者及び第三者委員への報告。

(第三者委員)

第4条 第三者委員は、苦情を、円滑、円満に図ることができるもので、信頼性を有する者から理事会が選考し、理事長が任命する。

- 2 第三者委員は3名とする。
- 3 第三者委員の報酬に関しては法人が別に定める。
- 4 第三者委員の職務は次の通りとする。

- (1) 担当者からの受付けた苦情内容の報告聴取。
- (2) 苦情内容の報告を受けた旨の申出人への通知。
- (3) 利用者からの苦情の直接受付。
- (4) 責任者、担当者、申出人への助言。
- (5) 解決のための話し合いの場の立会い、助言。
- (6) 改善状況等の報告聴取。
- (7) 日常的な状況把握と意見聴取。

(利用者への通知)

第5条 責任者は、利用者に対して責任者、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掲示、パンフレットの配布等により周知を図るものとする。

(苦情の受付等)

第6条 各職員及び担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付けるものとする。

- 2 担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を意見・要望等の受付書に記録し、その内容について申出人に確認する。
- 3 責任者及び第三者委員も直接苦情を受け付けることができるが、この場合責任者及び第三者委員はそれを担当者へ連絡し、担当者は第2項により処理する

(苦情受付の報告、確認)

第7条 担当者は、受け付けた苦情はすべて責任者及び第三者へ報告する。

但し申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く。

2 投書など匿名での申し出についても全く同様の対応を行う。

3 第三者委員は、担当者より報告を受けた場合は内容を確認するとともに申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(苦情解決の話し合い)

第8条 第三者委員への報告や話し合いへの立会いなどが不要な場合は申し出人との話し合いによる解決を図るものとする。

2 第三者委員の立会いのもとでの話し合いは次により行う。

ア、第三者委員により苦情内容の確認。

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などの書面での記録と確認。

(苦情解決の記録・報告)

第9条 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。

2 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書面にて報告する。

(苦情結果の公表)

第10条 苦情解決の結果については、個人情報に関するものを除き、各施設が発行する「施設だより」や事業報告書などへ掲載し公表する。

附則 この要領は、平成13年4月1日から施行する。