

福祉サービスに関する苦情解決体制要綱

社会福祉法人キングス・ガーデン東京が行う福祉サービスに関する利用者及び家族からの苦情に対しては以下の体制をもって解決していく。

1 苦情解決体制の目的

- 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策等が講じられ、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できるような支援する。
- 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。

2 苦情解決体制

(1) 苦情解決責任者

社会福祉法人キングス・ガーデン東京の各施設長を苦情解決責任者とする。

(2) 苦情受付担当者

社会福祉法人キングス・ガーデン東京の各事業における生活相談員または担当事業部門の主任を苦情受付担当者とする。

苦情受付担当者は以下の業務を行う。

- ア 利用者からの苦情の受付
- イ 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- ウ 受付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

(3) 第三者委員

苦情解決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正な対応を推進するため、第三者委員を設置する。

○ 設置形態

- ア 社会福祉法人キングス・ガーデン東京が運営するすべての事業所の利用者が活用できる。
- イ 今後、複数法人が共同で設置することも出来る。

○ 第三者委員の要件

- ア 苦情解決を円滑・円満に図ることが出来る者。
- イ 地域社会において信頼性を有する者。
- ウ 中立公正であること。

○ 人数

第三者委員は1名乃至2名とする。

○ 選任方法

第三者委員は、理事長の責任において選任する。

○ 任期

第三者委員の任期は選任後2年以内の3月末日とする。ただし、再任は妨げない。

○ 第三者委員の職務

- ア 苦情受付担当者から受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の苦情申出人への通知。
- ウ 利用者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会い、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傾聴。

○ 報酬

中立性を確保するため実費弁償を除き、無報酬とする。

3 苦情解決の手順

(1) 利用者への周知

施設内の掲示、パンフレットへの記載等により、苦情解決責任者、受付担当者、第三者委員の氏名・連絡先や苦情解決のしくみを周知する。

(2) 苦情の受付

○ 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受付ける。第三者委員も直接受付けることが出来る。

○ 苦情受付担当者は利用者からの苦情受付に対し、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、立会いの要否。

○ ウ及びエが不要の場合は、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。

(3) 受付の報告・確認

○ 苦情受付担当者は、受付けた苦情はすべ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拒否した場合を除く。

○ 投書などの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。

○ 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。

(4) 苦情解決に向けての話し合い

○ 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、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

○ 第三者委員の立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。

なお、苦情解決責任者も第三者委員の立会いを要請することが出来る。

(5) 苦情解決の記録、報告

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る。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

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、一定期間後、報告する。

(6) 解決結果の報告

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」や広報誌等実績を掲載し、公表する。

附則

この要綱は平成 13 年 10 月 1 日より施行する。

平成 29 年 8 月 1 日一部改正

2025 年 7 月 1 日一部改正