

苦情・相談の受け付けについて

当施設では、利用者及び保護者の皆さんからの、福祉サービスや利用契約の内容についてのご不満、ご意見などを受け付け、適切に対応するための仕組みがあります。

【苦情解決の仕組み】

1. 苦情解決責任者

利用いただいている施設の寮長(施設長)が苦情解決の責任者として、原則としてお話し合いにより責任を持って苦情の解決にあたります。

2. 苦情受付担当者

利用いただいている施設ごとに受付担当者があり、この担当者が、みなさんからお受けした苦情について、その解決に至るまでの事務手続きを行ないます。また、みなさんの苦情やご意見は、直接、最寄りの職員に申し出ていただいてもかまいません。

3. 第三者委員

法人や施設の運営に直接かかわらない第三者(評議員・監事・社会福祉士・民生委員・児童委員・大学教授・弁護士等)が、苦情解決の過程や解決結果について報告を受け、適正に苦情が解決されるようし、直接みなさんからの苦情を受け付けるたり、必要に応じてみなさんと苦情解決責任者との話し合いに立ち会い、解決のための助言を行ないます。

【苦情解決の方法】

(1) 苦情の受付

面接、電話、書面などによって寄せられた苦情について、苦情受付担当者がその内容を書面にし、申し出をされた方に内容の確認をする他、苦情解決責任者と(ご本人が第三者委員への報告を望まない場合を除き)第三者委員に報告します。第三者委員は苦情の内容を確認し、報告があったことを申し出者にお知らせします。

(2) 解決のための話し合い

苦情解決責任者は、誠意をもって話し合いによる解決に努めます。その際、第三者委員の助言や立ち会いを求めることができます。第三者委員が立ち会う場合には、以下のことを行ないます。

- ①第三者委員による苦情内容の確認
- ②第三者委員による解決案の調整、助言
- ③話し合いの結果や改善事項等の確認

【苦情解決の流れ】

相談(苦情)を受けてから、解決までの流れは、下記のようになっています。

