

苦 情 解 決 の 仕 組 み

1. 苦情解決の仕組みの目的

苦情への適切な対応により、利用者への虐待防止や利用者個人の権利を養護するとともに、サービスを適切に利用することが出来るように支援する。

2. 苦情解決体制

(1) 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長、理事等を苦情解決責任者とする。

(2) 苦情受付担当者

サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、職員の中から苦情受付担当者を任命する。

(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切な対応を推進するため、第三者委員を設置する。

○ 第三者委員の要件

苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であり、世間からの信頼性を有するもの「評議員(理事は除く)監査または監査役、社会福祉士、民生委員、児童委員大学教授、弁護士等」

○ 人数

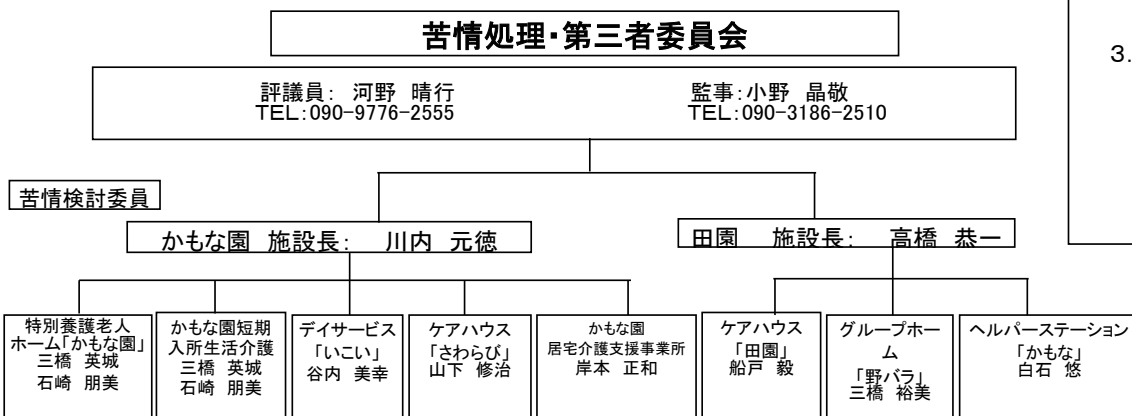
第三者委員は、中立・公正性の確保のため、複数であることが望ましい。

○ 選任方法

理事会選考し、理事長が任命する。

さわらび会苦情処理委員会

組織図



- ・各事業所の担当と施設長とにより検討委員会を開く。
- ・検討委員会で処理できない場合は苦情処理委員会に掛ける。
- ・苦情の受付は24時間対応する。

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

法人名

社会福祉法人さわらび会

措 置 の 概 要

1. 利用者からの相談又は苦情等に対する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。

緊急時及び専従者が不在の時は、事務所が対応する。

(電 話 番 号) かもな園 088-633-6565 田園 088-633-6567

(F A X) かもな園 088-633-6568 田園 088-633-6585

(責 任 者) 施設長

2. 円滑且つ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

・苦情があった場合は、ただちに担当者が相手方に連絡をとり、直接詳しい事情を聞くと共に、担当者からも事情を聴く。

・生活相談員が必要と判断した場合は、施設長・管理者を含めて検討会議を行う。

・検討の結果、速やかに具体的な対応をする。

・記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てる。

・利用者の立場に立ち、問題解決方法を積極的に調整し、改善をする等誠意をもって解決にあたる。

・解決困難な場合は、苦情処理委員会に図る。

3. その他参考事項

・常に苦情が出ない様なサービス提供を心掛けている。

・24時間苦情を受付できる体制を作る。