

社会福祉法人さがみ愛育会「苦情解決」制度の基本要綱

1 趣旨

社会福祉法人さがみ愛育会では保育や介護サービス、障害者支援といった様々な福祉サービスを提供している。苦情への適切な対応により、提供する福祉サービスに対する利用者の満足感を高め、多種多様な利用者個人の権利を擁護することを目指す。また利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援するとともに、苦情を一定のルールに沿った方法で対応することによって、円滑・円満に解決の促進や信頼関係・適正性を確保することを目的とする。

2 目的

- (1) 苦情への適切な対応によって、利用者の満足感を高めること。
- (2) 納得のいかないこと等、一定のルールによる方法を通じて理解し、疑問を解決すること。
- (3) 福祉施設内の虐待等を抑止し、利用者の基本的人権を擁護すること。
- (4) 利用者が、適切な保育サービス、介護サービスを選択できるようにすること。
- (5) 施設全体や処遇職員一人一人に一定の緊張感を与え、意識を高めること。
- (6) 苦情等を意識せず、客観性を確保し、社会的な公正性を確保すること。
- (7) 利用者や地域社会から信頼される福祉施設を目指すようにすること。

3 苦情解決の体制

- | | | |
|------------------|----------------|---------------|
| (1) 苦情解決責任者 | 各施設 | 園長、副園長、所長 |
| (2) 苦情解決受付担当者 | 各施設 | 主幹教諭、主任指導員、主任 |
| (3) 第三者委員（全施設共通） | | |
| | 社会福祉法人さがみ愛育会監事 | 新倉 勝 |
| | 元小学校教諭 | 田中 多輝子 |

4 苦情解決の手順

- (1) 利用者への通知
福祉施設内掲示板、情報誌、えんだより、ホームページ等により事前に周知活動を徹底する。
- (2) 苦情の受け付け
各福祉施設の苦情受付担当者は、利用者からの苦情を随時受け付ける。
その際、次の事項を書面に記入し、苦情申出人に確認する。
(内容、希望、第三者委員への報告の要否、第三者委員の話し合いへの立会い要否など)
なお、苦情解決責任者や第三者委員に直接申し出ることにもできる（匿名での申立ても可）。
社会福祉法人さがみ愛育会第三者委員連絡窓口 042-707-8881
- (3) 苦情解決の報告
各福祉施設の苦情受付担当者は、受理した苦情をそれぞれの福祉施設の苦情解決責任者と第三者委員に報告する。（苦情申立人が第三者委員への報告を明確に否定した場合は除く）

また匿名の苦情は、第三者委員に報告することを原則とする。
報告を受けた第三者委員は内容確認後、苦情申立人へ受理した旨を通知する。

(4) 苦情解決の話し合い

苦情解決責任者は、職員代表による苦情解決委員会を別に組織し、充分検討のうえ、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、必要に応じ第三者委員立会いによる話し合いは、一名以上の第三者委員同席による苦情内容の確認、第三者委員による話し合いは、一名以上の第三者委員同席による苦情内容の確認、第三者委員による解決案の調整、助言、話し合いの結果や改善事項等の書面での確認により行う。

(5) 苦情解決の記録と報告

苦情解決や改善経過を活かすため、次により記録や報告を重視する。苦情受付担当者は、受付から解決、改善迄の経過と結果について記録する。苦情解決責任者は、苦情解決結果や改善事項について一年毎に第三者委員に報告し助言を受ける。

(6) 解決結果

個人情報に関するものを除いて、毎年終了後に事業報告書やホームページなどを通じて苦情解決の実績を報告する。

この基本要綱は令和7年4月1日から施行する。