

## 協会の苦情解決制度

### 1 苦情解決制度の目指すもの

協会では、社会福祉法第82条に基づき、協会が提供する福祉サービスへの苦情を適切に解決し、利用者の満足度を高め、個人の権利の擁護とサービス提供者としての信頼及び適正性の確保を図るために、「社会福祉法人とちぎ健康福祉協会苦情解決に関する要綱」を定めています。

### 2 苦情解決に係わる人たち

次の施設では、以下のような苦情解決に係わる担当者を選任し、掲示や広告等で周知の徹底を図り、円滑な苦情の解決を目指しています。

わかくさ

桜ふれあいの郷

清風園

宝木保育園

苦情受付担当者	選任された施設職員があたり、苦情の受付及び解決に向けての調整等を行います。
苦情解決責任者	施設長があたり、責任をもって苦情の解決を行います。
苦情解決第三者委員	解決に際し客観性や社会性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を図るため、大学教授、民生児童委員の方が選任され、苦情解決にあたっての助言・調整をする他、直接苦情の受付も行います。

### 3 苦情解決制度で解決できないときは

施設内において解決できないときは、栃木県社会福祉協議会内に設置されている栃木県運営適正化委員会で解決に向けて検討されることとなります。

#### 4 苦情解決の方法

苦情解決は施設ごとに行っており、概略は次のようになっています。

##### (1) 苦情の受付

苦情申出人は、下記のいずれかの方法で苦情を申し出てください。

ア 苦情受付担当者に直接申し出る。

イ 第三者委員に直接申し出る。この場合、匿名扱いとして処理することもできます。

ウ 受付担当者、第三者委員へ手紙、電話等で申し出る。この場合も匿名で申し出ることができます。

##### (2) 苦情受付の報告、確認

ア 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を記録し、苦情解決責任者と苦情解決第三者委員に文書で報告します。ただし、第三者委員への報告は、申出人が拒否した場合は行いません。

イ 報告を受けた第三者委員は、申出人に報告を受けた旨を文書で通知します。

ウ 匿名での申出については、全て第三者委員に報告し必要な対応を行います。

エ 第三者委員へ直接申し出られた苦情については、第三者委員が申出人の要望に沿った方法で苦情解決責任者に報告します。

##### (3) 苦情解決のための話し合い

ア 苦情解決責任者は、申出人と話し合いを行い、苦情の解決に努めます。その際、申出人は、第三者委員の出席や助言を求めることができます。

イ 申出人が、第三者委員に直接申し出て、苦情解決責任者との直接の話し合いを希望しない場合は、第三者委員が間に立って、解決に向けた調整を行います。

ウ 施設内で解決できない場合は、栃木県社会福祉協議会内に設置されている運営適正化委員会を紹介します。

##### (4) 苦情解決結果の報告

ア 苦情解決責任者は、苦情解決の改善の結果について、申出人並びに第三者委員に対し文書で報告します。

イ 匿名による苦情の解決結果については、施設内の掲示板に掲示します。