

福祉サービスの苦情対応マニュアル

社会福祉法人坂井市社会福祉協議会の行う、各種福祉サービスにおける苦情対応について、苦情対応のシステムを設置することにより、利用者の立場に立ち、権利を擁護しながら、客観的かつ公正で円滑、円満な苦情の解決が迅速に対応できるよう、以下の手順に従い対応いたします。

1. 苦情の受付

- ①受付：受付時に苦情の内容、申出人の希望、第三者委員への報告の可否等を確認のうえ、記録（記録表の作成）

2. 苦情の連絡

- ①苦情受付担当者から苦情解決責任者への連絡（記録票の提出、決裁）
- ②第三者委員への報告（申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）
- ③第三者委員による「苦情受付報告書」（様式第2号）での申出人への通知（申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）

3. 苦情の確認と報告

- ①事業担当者による苦情内容の事実確認
- ②苦情解決責任者、第三者委員への報告

4. 話し合いの試み

- ①苦情解決責任者による解決案の提示
- ②第三者委員の立会いによる申出人と苦情解決責任者の話し合い（第三者委員への報告を拒否した場合は申し出人と苦情解決責任者の話し合い）
- ③第三者委員による解決案の調整・助言

5. 解決、不解決の結果

- ①解決の合意：合意の文書化による内容確認
事業担当者による、受付から解決・改善までの経過と結果の記録（報告書の作成、決裁）苦情受付担当者による「苦情受付書」（様式第1号）の作成、決裁
- ②苦情解決責任者、第三者委員への報告
苦情解決責任者による「苦情解決結果報告書」（様式第3号）の作成、提出

6. 事後的手続

- ①解決策の実行、改善
- ②苦情解決責任者による申出人、第三者委員への報告
- ③対外的な公表：事業報告書や広報等により、個人情報に関するものを除き、実績を掲載し公表する