

相談・苦情等対応マニュアル

1. 目的

品質マネジメントシステムの実践の上で起こり得る不適合の発生防止、及び原因を除去するため予防処置の手順を明確にし、確実な管理を行なうことで適切なサービスを提供することを目的とし、提供するサービスについて利用者からの相談あるいは苦情を解決するため必要な事項を定める事とする

2. 手順

苦情処理の範囲：

- ① ひなた駅西が運営する福祉サービスに関する事項。
- ② ひなた駅西が運営する福祉サービスの利用契約の締結及び履行に関する事項。
- ③ 裁判所において係争中のもの又は判決等があったものや、既に同じ苦情内容で申し出がなされている物は除く。
- ④ なお、虐待等の不当行為の場合は都道府県知事に通報し、都道府県がその権限に基づいて適切に解決を図ることが、基本であるが、内容によっては、都道府県の運営適正化委員会による苦情解決の対象として、利用者と事業者との話し合いによる解決の斡旋を行うことも必要と考えられる。

苦情申し出人の範囲：

- ① 福祉サービスの利用者、その家族、代理人。
- ② 民生委員、児童委員会等の福祉サービスの利用者に関する状況を具体的かつ的確に把握している者。

相談・苦情解決体制：

- ① ひなた駅西の相談・苦情解決責任者は、施設長とする。
- ② ひなた駅西の相談・苦情受付担当者は、生活相談員とする。

担当者の職務：

- ① 利用者からの相談・苦情の受付。
- ② 相談・苦情内容、利用者の意向等の確認と記録。
- ③ 受け付けた相談・苦情及びその改善状況等の責任者への報告。

利用者への周知：

責任者は、利用者に対して責任者、担当者の氏名、連絡先や相談・苦情解決の仕組みについて提示、パンフレットの配布等により周知を図るものとする。

相談・苦情の受付等：

- ① 担当者は、利用者等からの相談・苦情を随時受け付けるものとする。
- ② 担当者は、利用者からの相談・苦情受付に際し、次の事項を福祉サービスに関する相談・苦情受付書に記録し、その内容について申出人に確認する。
 - ア 相談・苦情の内容
 - イ 申出人の希望等
- ③ 責任者も直接相談・苦情を受け付けることができる。
- ④ この場合、責任者はそれを担当者へ連絡し、担当者は、第2項により処理する。

相談・苦情受付の報告、確認：

- ① 担当者は受け付けた相談・苦情はすべて責任者に報告する。
- ② 投書など匿名の相談・苦情についても福祉サービスに関する相談・苦情受付書に記録し、前号により報告をすると共に、必要な対応を行う。
- ③ 都道府県「運営適正化委員会の紹介」
事業者段階で解決出来ない場合は、都道府県社会福祉協議会に設置される運営適正化委員会を紹介するなど必要な情報提供を行う。

相談・苦情解決の話し合い：

責任者は申出人との話し合いによる解決に努める。

相談・苦情解決の記録・報告：

- ① 担当者は、相談・苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録をする。
- ② 責任者は、申出人に改善を約束した事項について、申出人に対して、一定期間経過後、福祉サービスに関する相談・苦情処理結果報告書により報告する。

解決結果の公表：

相談・苦情解決の結果については、個人情報に関するものを除き、各年の「事業報告書」や「広報誌」等へその実績を掲載し、公表する。