

【Q 苦情解決体制】

Q 社会福祉法第82条には「社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない」と規定されていますが、この苦情解決体制の整備をどのようにしたらよいのか教えてください。

A

社会福祉事業の経営者は、福祉サービス利用者などからの要望や不満、苦情に対し、適切な解決に努めなければならないとの責務が社会福祉法に規定されています。

1 事業所における苦情解決体制

体制	構成員	設置目的及び役割
苦情解決責任者	施設長又は理事を充てる	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情解決の責任主体を明確にするために設置 ・苦情解決の仕組みの周知 ・苦情申出人と苦情調整・解決を図り、改善結果の報告等
苦情受付担当者	職員の中から任命	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情の申出をしやすい環境を整備するために設置 ・苦情を受付し、苦情解決責任者、第三者委員への報告 ・受付から解決・改善までの経過と結果の報告及び記録
第三者委員	理事会で選考し、理事長が任命	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の立場に配慮した対応を推進するために設置 ・利用者から直接苦情の受付 ・苦情解決の場への立会いや助言・解決策の調整を行う

2 苦情解決の流れ

- ① 利用者への周知
- ② 苦情受付
- ③ 苦情受付の確認・報告
- ④ 苦情解決に向けての話合い、解決策の提示
- ⑤ 苦情解決の記録・報告
- ⑥ 解決結果の公表報告

3 規程等の整備

苦情解決体制の整備にあたっては、制度の実施目的、対象、実施体制及び実施方法、第三者委員の選任方法などを明示するために、「苦情処理規程」「苦情対応規程」「苦情解決制度実施要綱」を整備することが必要です。

4 その他

苦情申出者が解決策に満足されない場合には、市町の苦情相談窓口や兵庫県社会福祉協議会に設置している兵庫県福祉サービス運営適正化委員会の窓口を紹介すること。

<参考>

「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について」（平成12年6月7日厚生省大臣官房障害保健福祉部長等の連名通知）