

## 苦情解決の取り組み

### 目的

社会福祉法人 旭会では、社会福祉法第82条に基づき、福祉サービスに対する利用者の満足度を高め、利用者個人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ことを目的として、苦情、相談等に適切に対応できる体制を整備しています。

### 苦情解決体制

(1)

苦情があった場合は、苦情受付担当者が苦情申出人に連絡を取り、詳細を確認します。

(2)

問題点を把握するため事実関係を確認し、再発防止策を検討します。

(3)

苦情受付担当者は、苦情申出人へ事実関係及び再発防止策を説明します。

(4)

苦情受付担当者は、苦情解決責任者及び第三者委員へ報告します。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否された場合は報告いたしません。

(5)

苦情内容記録票に記録し、必要に応じて評価または見直しを行います。

### 第三者委員の設置

苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置します。第三者委員は、苦情解決を円滑・円満に図ることができ、世間からの信頼性を有する者を任命します。

### 苦情等に関する相談窓口

各事業所の苦情受付担当者を第一窓口として、苦情等の相談をお受け致します。また、直接第三者委員に申し出ることもできます。