

苦情解決に関する規定

(1) 苦情解決体制の整備

① 相談窓口の設置

* 施設内部の窓口

利用者や家族からの苦情、相談にのるための、組織としての対応するしくみを整える。

苦情解決責任者 施設長

苦情相談窓口

苦情相談窓口の担当者の業務
<ul style="list-style-type: none"> ・苦情を受け付ける。 ・苦情内容、利用者の意向等を確認し、記録する。 ・受け付けた苦情及びその改善状況等を、苦情解決責任者及び第三者委員へ報告する。

* 施設外部の窓口

利用者や家族が、施設に対して直接は苦情を申立てにくい場合を考慮し、加えて苦情解決の過程でより客観性を確保することを必要とするため、施設外の公的機関等においても苦情を申立てることが可能な旨を利用者等へ明示する。

苦情相談を受付ける公的機関等	
横浜市窓口	各区福祉保健センターサービス課
	福祉局こども家庭課
かながわ子どもサポート	

② 第三者委員の設置

施設外部の苦情相談窓口と同様に、利用者の立場に配慮した適切な苦情対応を推進するため、苦情解決を担当する第三者委員を、法人代表者の責任で選任する。その定期的な相談活動の実施など、その積極的な活用を図る。

(2) 苦情解決体制の周知

施設における苦情相談窓口、苦情解決体制及び手順等を、利用者や家族に対し説明、及び施設内の見やすい場所に掲示する。

(3) 苦情解決の手順と秘密保持

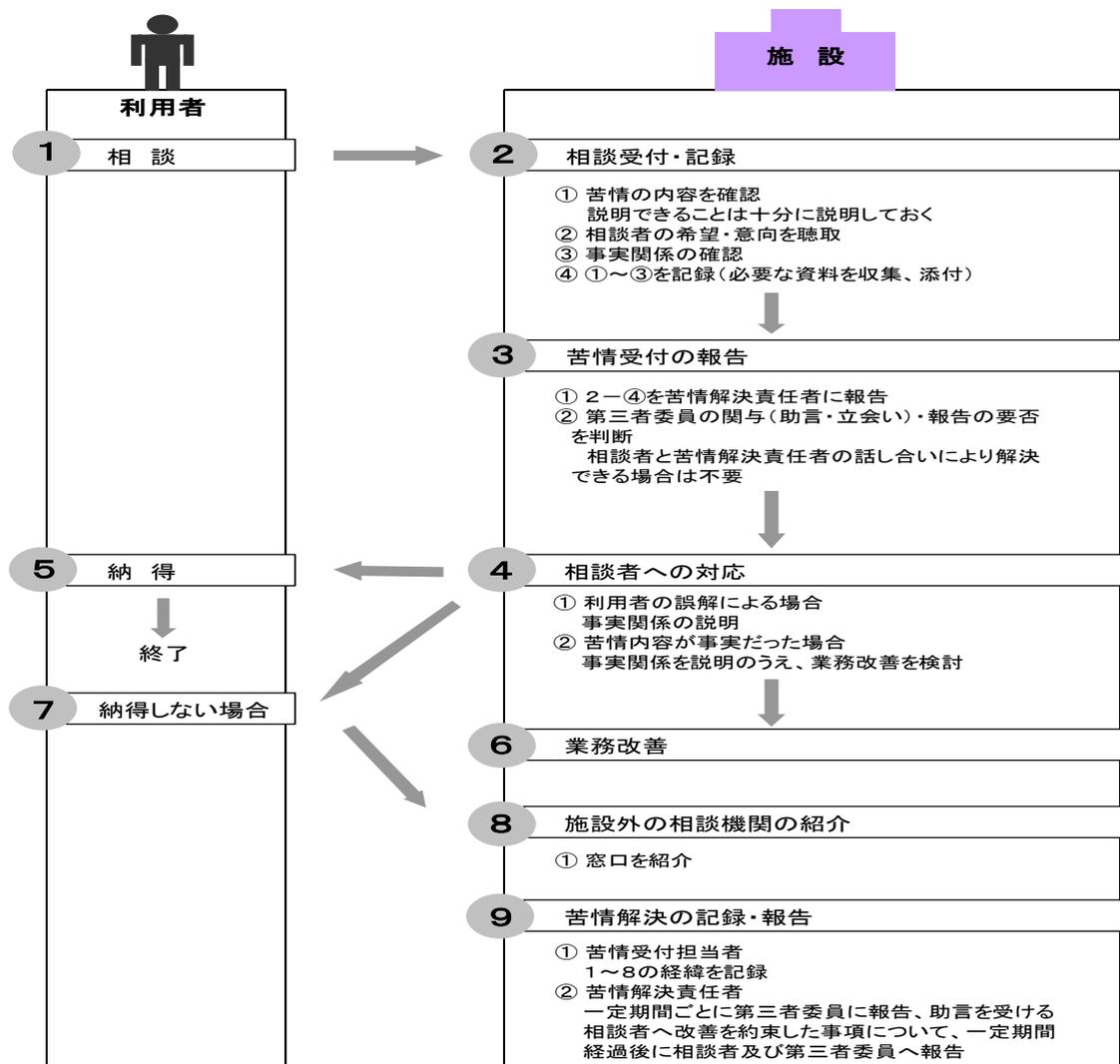
① 手順

相談や苦情には誠意をもって迅速かつ適切に対応する。

② 秘密保持と利用者保護

受付けた苦情に対しては秘密保持を厳守し、利用者及び家族等に対する配慮を徹底する。苦情解決に関与した職員は、解決に関与している期間そして、その施設の職員でなくなった後も、利用者及びその家族に関する秘密を保持することが義務づけられる。また、苦情を申し出たことによって、施設側が利用者に対して不利益な取扱いを行うことを禁止する

苦情解決手順



(4) 相談、苦情の分析と活かし方

相談や苦情は定期的に、内容や原因等によって分類して整理し、集計及び分析を行う。一度受けた内容と同様の苦情等が再度生じている場合、前回の対応が不十分である可能性が考えられるので、対応を見直し、再検討する。

社会福祉法人キリスト教児童福祉会聖母愛児園
福祉サービス要望解決第三者委員設置要綱

(目的)

第1条 この要綱は児童福祉施設最低基準第十四条の二に基づき、聖母愛児園(以下「本園」という)における生活支援のサービスを受ける児童やその家族の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するために、「福祉サービス要望解決第三者委員会」(以下、「委員会」という)を設置する。

(名称)

第2条 この委員会の名称および所在地は次のとおりとする。

名称 社会福祉法人キリスト教児童福祉会聖母愛児園
福祉サービス要望解決第三者委員

所在地 神奈川県横浜市中区山手町68番地 聖母愛児園内

(委員の任命)

第3条 委員は、施設長の推薦により、法人理事長が委嘱する。

(委員の員数)

第4条 委員の員数は、5名以内とし、委員は次の区分のうちから委嘱する。

- 1 町内会民生児童委員 1名
- 2 法律関係者 1名
- 3 学識福祉経験者 1名
- 4 地域代表 1名
- 5 その他 1名

(委員の任期)

第5条 委員の任期は、2年とする。ただし留任は妨げない。

(委員の職務)

第6条 委員の職務は次の通りとする。

- 1 要望受付担当者または要望解決責任者からの要望内容の報告の聴取。
- 2 要望を受けた旨の要望申し出人(児童および保護者)への通知。
- 3 要望申し出人からの要望の直接受付。
- 4 要望申し出人への助言。

- 5 聖母愛児園への助言。
- 6 要望申し出人と要望解決責任者の話し合いへの立会い、助言。
- 7 要望に関わる事案の改善状況の報告聴取。
- 8 その他必要な事項

(会 議)

第7条 会議は原則として年2回以上開催。但し緊急を要する場合は要望解決責任者の招集によりその都度開催する。

(組 織)

第8条 要望解決責任者には施設長が就き、要望受付担当者には主任児童指導員が就く。会議には、委員の中から、会議の都度、議長または座長を選任する。

(要 望)

第9条 対象とする「要望」は次の範囲とする。
児童の生活支援に係わる内容に関する事項。

(報酬等)

第10条 委員が会議に出席した場合は、それに要した交通費を支給する。委員が、苦情解決のための話し合いへの立ち会い又は助言のため来園した場合もまた同様とする。

2 前項の交通費については一律、二千元を支給する。

(付 則)

要綱は平成 18 年 4 月 1 日から施行する。

要綱は平成 19 年 4 月 1 日から施行する。

要綱は平成22年 4 月 1 日から施行する。

要望解決の流れ

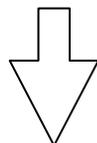
みなさんが出した希望や要望は、次のように解決してゆきます。

希望や要望がある時には

電話

話す

書く



第三者委員

要望受付担当者

いけんばこ
意見箱

Tel

Tel

アドレス

要望解決責任者

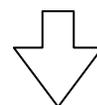
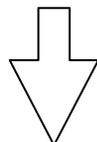
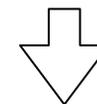
話し合いで解決しなかった時

Tel

アドレス

第三者委員招集

要望解決責任者



(秘) 要望受付書

受付番号

受付日	平成 年 月 日 ()	記入者	
発 生 時 期	平成 年 月 日	発生場所	
申 出 人	氏名	住所 TEL ()	
	(児童との関係)		
要 望 内 容	(相談種別) 支援の内容について ・ 個人の嗜好、選択について ・ 制度、施策、法律について ・ その他()		
※上記の要望について 話を聞いて欲しい ・ 教えて欲しい ・ 回答が欲しい ・ 調査して欲しい ・ 改めて欲しい ・ その他()			
申 出 人 の 希 望 等			
確 認	第三者委員への報告の要否		要 ・ 否 確認欄 ()
	話し合い時、第三者委員の立会、助言の要否		要 ・ 否
備 考			