

## 苦情対応への取り組み

### 苦情解決の仕組み

社会福祉法人若葉会が運営する事業所の「苦情解決の仕組み」は、以下のとおりです。社会福祉法人若葉会が提供する福祉サービスに係る苦情への対応、苦情の円滑な解決を図るため、第三者委員を設置しています。

### 苦情申出窓口について

社会福祉法第 82 条の規定により、社会福祉法人若葉会では、利用者又はその家族等からの苦情に適切に対応する体制を整えています。

当法人が運営する事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めます。

#### 〈苦情解決責任者〉

- ・各保育園の園長
- ・各施設の施設長又は各事業所の管理者

#### 〈苦情受付担当者〉

- ・各保育園の主任保育士
- ・各施設、事業所の生活相談員、計画作成担当者、介護支援専門員等

#### 〈第三者委員〉

- ・弁護士
- ・監事
- ・評議員

### 苦情解決の方法

#### (1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることできます。

#### (2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員(苦情申出人が第三者委員へ

の報告を拒否した場合を除く)に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

(3)苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は第三者委員の助言や立ち合いを求めることができます。なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

(ア)第三者委員の立会いによる苦情内容の確認

(イ)第三者委員による解決案の調整、助言

(ウ)話し合いの結果や改善事項等の確認

(4)苦情解決の公表

個人情報に関するものや申出人が拒否した場合を除いては、苦情などの解決について、各保育園・各施設・各事業所内への掲示やホームページ等において公表し改善に努めます。

(5)本事業者で解決できない場合

本事業者で解決できない苦情は、茨城県運営適正化委員会に申し立てることができます。

【茨城県運営適正化委員会】(社会福祉法人 茨城県社会福祉協議会)

- ・所在地 〒310-8586 水戸市千波町 1918 (茨城県総合福祉会館 2階)
- ・専用電話番号 029-305-7193
- ・メールアドレス [tekisei@ibaraki-welfare.or.jp](mailto:tekisei@ibaraki-welfare.or.jp)