

# タカラサービス施設・事業所苦情・相談対応実施要領

## (目的)

第1条 この実施要領は、⑰タカラサービスが運営する施設・事業所の福祉サービス利用者及びその家族、関係者（以下、「利用者等」という。）から申し出された苦情・相談に関して、その解決を適正に行うことを目的とする。

## (体制)

第2条 施設・事業所内に、苦情解決責任者及び苦情受付担当者を置く。

- 2 苦情解決責任者は、⑰タカラサービスの役員とする。
- 3 苦情受付担当者は、事業所の管理者とする。

## (利用者への周知)

第3条 苦情解決責任者は、利用者等に対して苦情解決責任者・苦情受付担当者及び苦情・相談第三者委員（以下、「委員」という。）の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて、各施設・事業所への掲示、パンフレットの配布等により周知する。

## (苦情・相談の受付)

第4条 苦情受付担当者は、利用者からの苦情を随時受け付ける・尚、委員も直接受け付けることができる。

2 苦情受付担当者は、利用者からの苦情・相談受付に際し、次の各号の事項を様式「苦情・相談受付書」に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

- (1) 苦情・相談の内容
- (2) 苦情申出人の希望等
- (3) 委員への報告要旨
- (4) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの委員の助言、立会いの要否

3 前項第3号及び4号が不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

## (苦情・相談受付の報告・確認)

第5条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情・相談は、全て苦情解決責任者及び委員に報告する。但し、苦情申出人が委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。

2 投票等匿名の苦情・相談については、委員に報告し、必要な対応を行う。

3 委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、その内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を様式「苦情・相談受付報告書」にて通知する。

## (苦情・相談解決に向けての話し合い)

第6条 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて委員の助言を求められることができる。

2 委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次の各号により行う。

- (1) 委員による苦情内容の確認
- (2) 委員による解決案の調整、助言
- (3) 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

3 苦情解決責任者も委員の立会いを要請することができる。

(苦情・相談解決結果の記録、報告)

第7条 苦情・相談解決や改善を重ねることにより、サービスの質の向上、運営の適正化に努める。また、これらを実効性あるものにするため、次の各号により記録と報告を積み上げる。

- (1) 苦情受付担当者は、苦情・相談受付から解決、改善までの経過と結果について書面で記録する。
- (2) 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情・相談解決結果について委員に報告し、必要な助言を受ける。
- (3) 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善した事項について、苦情申出人及び委員に対して一定期間後、様式# 苦情・相談解決報告書にて報告する。

(解決結果の公表)

第8条 利用者によるサービスの選択や施設・事業所のサービスの質、信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報誌」等実績を掲載し公表する。

附 則

この実施要領は、平成16年4月1日から施行する。

附 則

この実施要領の一部改正は、平成16年4月12日から施行する。