

N P O 法人あいけあ i.care 苦情解決の仕組みの指針（要約）

1. 目的

- 福祉サービス提供に伴う苦情に適切に対応することは経営者の重要な責務。
- 苦情対応はサービス改善、利用者満足、虐待防止・権利擁護、信頼性向上につながる。
- 苦情を密室化せず、社会性・客観性を確保して解決することが重要。

2. 体制

- 苦情解決責任者：施設長や理事が担当。
- 苦情受付担当者：職員の中から任命し、苦情受付・記録・報告を行う。
- 第三者委員：社会性・客観性確保のため設置（複数が望ましい）。
- 要件：信頼性・調整力を持つ者（例：弁護士、民生委員、教授等）。
- 職務：苦情受付、助言、立会い、改善状況確認。

3. 手順

- 周知：施設掲示やパンフレットで責任者・受付担当・第三者委員の情報を利用者へ提示。
- 受付：担当者や第三者委員が随時受理し、内容を記録・確認。
- 報告・確認：原則として全ての苦情を責任者と第三者委員に報告。匿名の場合も対応。
- 話し合い：苦情申出人と責任者で解決を図り、必要に応じて第三者委員が助言・立会い。
- 記録・報告：経過・結果を記録。責任者は定期的に第三者委員へ報告し、助言を受ける。
- 公表：個人情報を除き、事業報告書や広報誌、インターネット等で実績を公表。