

# 福祉サービスに関する苦情解決の手順

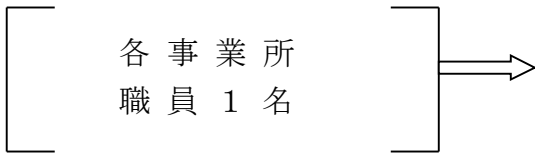
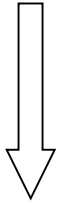
平成30年1月1日

① 苦情申出・・・＜各事業所の福祉サービス利用者とその家族・代理人・児童民生委員＞  
(苦情・要望・意見)



② 苦情(意見)の受付担当者 [実践要綱第3の(2)]

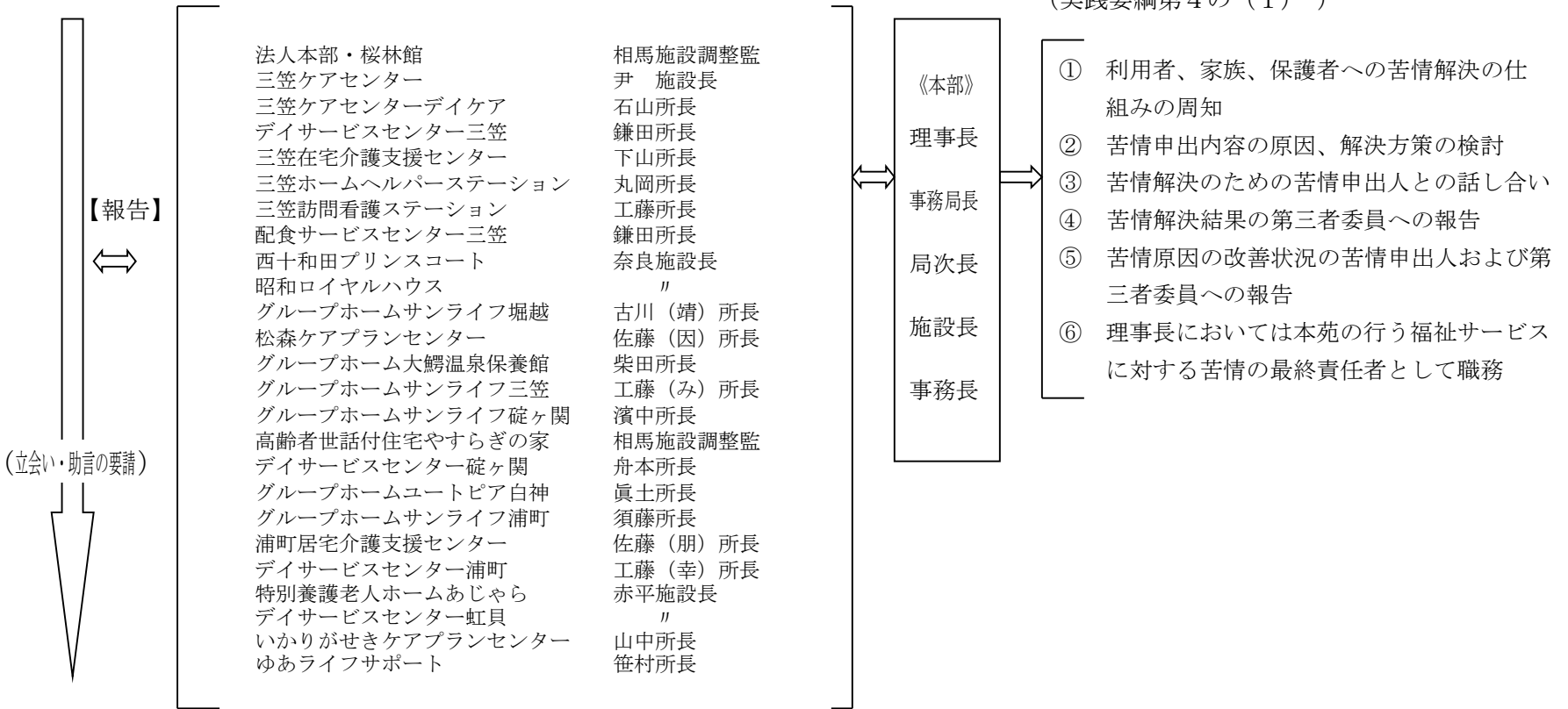
(実践要綱第4の(2))



- ① 利用者とその家族などより随時苦情受付
- ② 苦情の内容等の記録と確認
- ③ 苦情の内容の苦情解決責任者、第三者委員への報告
- ④ 苦情受付から解決・改善までの経過・結果の記録

③ 苦情解決責任者 [実践要綱第3の(1)]

(実践要綱第4の(1))



- ① 利用者、家族、保護者への苦情解決の仕組みの周知
- ② 苦情申出内容の原因、解決方策の検討
- ③ 苦情解決のための苦情申出人との話し合い
- ④ 苦情解決結果の第三者委員への報告
- ⑤ 苦情原因の改善状況の苦情申出人および第三者委員への報告
- ⑥ 理事長においては本苑の行う福祉サービスに対する苦情の最終責任者として職務

④ 第三者委員 [実践要綱第3の(3)]

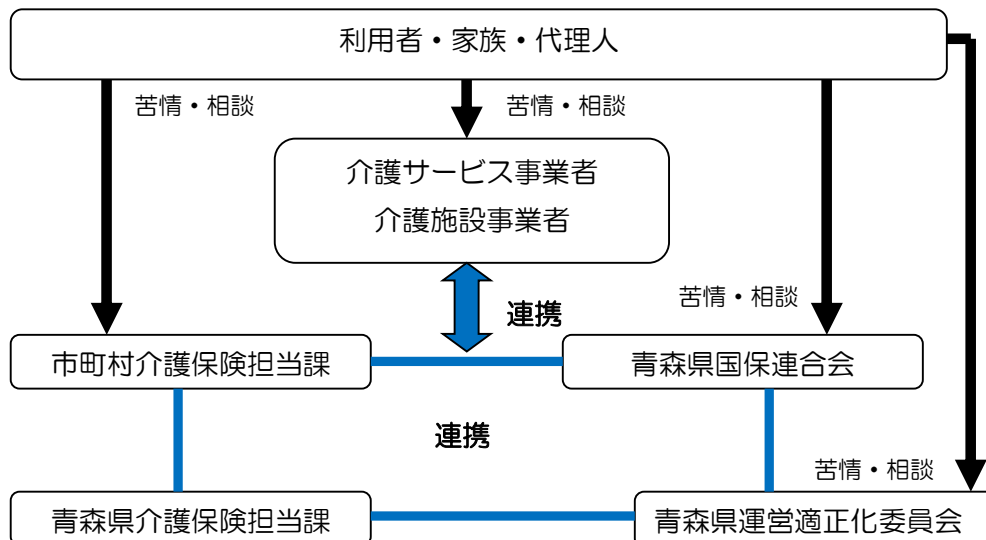
(実践要綱第4の(3))

● 第三者委員設置規程第3条に基づく委員の任命5名以内

- ① 評議員及び地域を代表する者・・・奈良 文明
- ② 学識経験者・・・山口 あき
- ③ 利用者を支援する家族を代表・・・山口 鉄雄
- ④ 利用者を支援する家族を代表・・・斉藤 サツ

- ① 苦情受付担当者が受け付けた苦情内容の報告聴取
- ② 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出への通知内容確認
- ③ 利用者からの苦情の直接受付
- ④ 苦情内容の事実関係を把握するための調査
- ⑤ 苦情申出人・事業者への助言
- ⑥ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言
- ⑦ 苦情解決責任者からの苦情に係わる事案の解決結果、改善状況等の報告聴取
- ⑧ 利用者、事業者の日常的な状況把握と意見傾聴

## \*相談解決のフロー\*



## \*関係書類\*

- (1) 苦情申出書 [様式1]
- (2) 苦情受付経過記録書[様式2]
- (3) 苦情受付報告書 [様式3]
- (4) 話し合い結果記録書[様式4]
- (5) 改善結果報告書 [様式5]

青森県運営適正化委員会

～福祉サービスの苦情相談・解決～

■ 電話：017-731-3039

■ FAX：017-731-3098

■ E-mail：[kuzyou@themis.ocn.ne.jp](mailto:kuzyou@themis.ocn.ne.jp)

社会福祉法人 青森県社会福祉協議会

〒030-0822 青森市中央3丁目20番30号

県民福祉プラザ2F