

苦情解決の仕組みについて

福祉サービス提供事業者には、苦情解決の仕組みを整備することが法律で求められています。福祉サービス提供事業者は、

- ・苦情解決責任者(施設長・理事等)
- ・苦情受付担当者(事業所職員)
- ・第三者委員(事業所外の有識者など)

を選任し、利用者からの苦情や相談に適切に対応しなければなりません。

福祉サービス苦情相談センターについて

福祉サービス苦情相談センターは、共同設置型の第三者委員機関です。事業者と利用者・ご家族で直接解決することが難しい問題について、中立かつ公正な第三者として解決に向けた手助けをします。

ただし、事前に事業者と福祉サービス苦情相談センターが契約を結ぶ必要があります。

センターの役割・活動について

福祉サービス苦情相談センターでは、社会福祉に関して優れた見識と専門性、経験を有する「苦情調整委員」が、個々の苦情や相談について調査・立会・助言を行います。

また、苦情調整委員の合議体として「苦情調整委員会」を定期開催し、苦情解決に向けた方策を審議し、事業者に対する提言を行います。

苦情解決までの流れ(モデル図)

