

○社会福祉法人 長浜市社会福祉協議会 福祉サービス苦情対応実施要綱

平成27年 4月 1日 制定

(目的)

第1条 この要綱は、社会福祉法第82条の規定に基づき、社会福祉法人長浜市社会福祉協議会（以下「本会」という。）が提供する福祉サービス（以下「福祉サービス」という。）に関する苦情について適切な対応を行うことで、福祉サービスに対する利用者の満足度を高めるとともに、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や本会の信頼や適正性の確保を図ることを目的とする。

(総括責任者・苦情解決責任者)

第2条 本会は、苦情解決の責任主体を明確にするため、総括責任者および苦情解決責任者を置く。

- 2 総括責任者は事務局長とする。
- 3 苦情解決責任者は各課長および施設長とする。

(苦情受付担当者)

第3条 福祉サービス利用者の苦情申出を受けるため、苦情受付担当者を置く。

- 2 苦情受付担当者は総括責任者が別に定める。

(苦情受付担当者の職務)

第4条 前条の苦情受付担当者は次の職務を行う。

- (1) 苦情申出者からの苦情受付
- (2) 苦情内容、利用者等の意向等の確認、調査と記録
- (3) 苦情申出者との苦情解決に向けた調整
- (4) 苦情内容およびその改善状況等の苦情解決責任者および第5条に定める第三者委員への報告

(第三者委員)

第5条 本会会長は、苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適正な対応を推進するため、第三者委員を設置する。

- 2 第三者委員の設置に関して必要な事項は別に定める。

(苦情の受付)

第6条 苦情受付担当者および第三者委員は、利用者等からの苦情を受け付ける。

- 2 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出者に確認する。
 - (1) 苦情内容

- (2) 苦情申出者の希望等
- (3) 第三者委員への報告の要否
- (4) 第三者委員の助言と立ち会いの要否

3 第三者委員は、利用者等から苦情を受け付けた場合、苦情内容、希望および本会への報告の要否等を確認する。

(苦情の報告・確認)

第7条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情は全て苦情解決責任者および第三者委員に報告する。ただし、苦情申出者が第三者委員への報告を拒否する意思を示した場合は除く。

2 第三者委員は、苦情受付担当者からの苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出者に対し報告を受けた旨を通知する。

(苦情解決に向けての調整)

第8条 苦情受付担当者は、苦情申出者との話し合いによる解決に努めなければならない。

2 苦情受付担当者は必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

3 第三者委員の立ち会いによる苦情申出者と苦情受付担当者の話し合いは、次のとおりとする。

- (1) 第三者委員による苦情内容の確認
- (2) 第三者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

4 前項の第三者委員の立ち会いに関して、苦情受付担当者は第6条第2項第3号が否の場合であっても、苦情申出者の同意を得て、第三者委員の立ち会いを要請することができる。

5 第三者委員は、苦情内容によっては複数で協力して解決を図ることができる。

(苦情解決結果の記録・報告)

第9条 福祉サービスの質を高め、適正な運営を確保するために、次の各号により苦情解決結果の記録と報告を行う。

(1) 苦情受付担当者は、苦情受付から解決、改善までの経過と結果について書面に記録する。

(2) 苦情解決責任者は、苦情解決結果について第三者委員に報告し必要な助言を受ける。

(利用者への周知)

第10条 利用者に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者および第三者委員の氏名、連絡先を周知し苦情解決の仕組みの周知に努めるものとする。

(解決結果の公表)

第11条 苦情解決結果は、個人の情報に関するものを除き、必要に応じて公表することが出来るものとする。

(滋賀県運営適正化委員会への委任)

第12条 解決困難な苦情については、その解決を滋賀県運営適正化委員会に委任するものとする。

(滋賀県運営適正化委員会への協力)

第13条 総括責任者は、滋賀県運営適正化委員会の行う調査について、要請があった場合においては、できる限り協力しなければならない。

(委任)

第14条 この要綱に定めるもののほか、苦情対応に必要な事項は、その都度本会会長が定める。

附 則

- 1 この要綱は、平成27年4月1日から施行する。
- 2 「社会福祉法人 長浜市社会福祉協議会 苦情解決体制設置要綱」はこの要綱の施行をもって廃止する。