

社会福祉法人白石町社会福祉協議会福祉サービス苦情解決システム管理要綱

(目 的)

第1条 この要綱は、社会福祉法人白石町社会福祉協議会（以下「本会」という。）苦情解決の仕組みについて定め、本会が実施する福祉サービスにおいて、利用者等からの苦情を公正かつ、円滑・円満に解決し、利用者の権利を擁護するとともに、社会性や客観性を確保し、事業者の信頼と適正化の確保を図ることを目的とする。

(苦情解決体制)

第2条 苦情解決のため、本会に次の者を置く。

- (1) 苦情解決責任者 1人
- (2) 苦情受付担当者 1人
- (3) 第三者委員 2人

(苦情解決責任者)

第3条 苦情解決責任者は、本会会長（以下「会長」という。）を当てるものとする。

(苦情受付担当者の任命)

第4条 会長は、職員の中から苦情受付担当者を任命するものとする。

(苦情受付担当者の職務)

第5条 苦情受付担当者は、次の職務を行う。

- (1) 利用者からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- (3) 受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員の選任)

第6条 第三者委員は、評議員（理事を除く。）、監事、民生委員・児童委員、その他学識経験者などの中から会長が委嘱する。

(第三者委員の任期)

第7条 委員の任期は、2年とする。但し再任は妨げない。

2 欠員が生じたときの委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(第三者委員の職務)

第8条 第三者委員は、次の職務を行う。

- (1) 苦情受付担当者からの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人への通知

- (3) 利用者からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出人への助言
- (5) 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る事案の改善状況等の報告徴収
- (8) 日常的な状況把握と意見徴収

(利用者への周知)

第9条 苦情解決責任者は、施設内への掲示、パンフレットの配布等により、利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先、苦情解決の仕組みについて周知する。

(苦情の受付)

第10条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。また、第三者委員も直接苦情を受け付けることが出来る。

- 2 苦情受付担当者は、利用者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人に確認する。
 - (1) 苦情の内容
 - (2) 苦情申出人の希望等
 - (3) 第三者委員への報告の要否
 - (4) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否
- 3 (3)及び(4)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。

(苦情受付の報告・確認)

第11条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者および第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意志を表示した場合は除く。

- 2 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。
- 3 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、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通知する。

(苦情解決に向けての話し合い)

第12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第三者委員の立会い、助言を求めることが出来る。

- 2 第三者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、次により行う。
 - (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停、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

(苦情解決の記録、報告)

第13条 苦情解決や改善を重ね、サービスの質を高めることにより、運営の適正化を確保するため、次により記録と報告を行う。記録、報告に必要な様式は、別に定める。

- (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、一定期間毎に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。
- (3) 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して一定期間経過後、報告する。

(佐賀県運営適正化委員会への苦情の申し出)

第14条 この要綱に定める苦情解決体制で解決できない苦情は、佐賀県運営適正化委員会に苦情の申し出を行うことができる。

(解決結果の公表)

第15条 利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質、並びに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」等に年1回実績を掲載し、公表する。

(その他)

第16条 この要綱に定めのない事項については、必要に応じ会長が定めるものとする。

附 則

この要綱は、平成17年1月1日から施行する。