

社会福祉法人和木町社会福祉協議会苦情解決規程

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人和木町社会福祉協議会（以下「本会」という。）が、提供する福祉サービスについて利用者等からの苦情の適切な解決にあたり、福祉サービスの質の向上を図ることを目的とする。

(福祉サービスの範囲)

第2条 苦情解決の対象となる福祉サービスは、本会が提供する福祉サービスをいう。ただし、その他、本会が運営実施する事業についても、この規程により解決することを妨げない。

(実施体制)

第3条 苦情解決のための実施体制は、次のとおりとする。

- (1) 苦情解決責任者 福祉サービスの利用者等からの苦情を解決する責任者は、本会会長とする。
- (2) 苦情受付担当者 福祉サービスの利用者等からの苦情の申し出を受け付ける苦情受付担当者を置く。
- (3) 第三者委員 本会の苦情解決対応に、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切な対応を推進するため、第三者委員を置く。

(苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員の職務)

第4条 苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員の職務は次のとおりとする。

- (1) 苦情解決責任者
 - ア 苦情解決体制、苦情解決の仕組みなどについて利用者等への周知
 - イ 苦情受付担当者からの聴取
 - ウ 苦情申出者との話し合い
 - エ 改善措置の実施
 - オ 苦情等の申し出の状況及び解決結果の理事会への報告及び公表

(2) 苦情受付担当者

- ア 利用者等からの苦情の受付
- イ 苦情内容、利用者等の意向等の確認と記録
- ウ 受け付けた苦情等を苦情解決責任者への報告また必要に応じて第三者委員への報告

(3) 第三者委員

- ア 苦情受付担当者が受け付けた苦情内容の報告聴取
- イ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- ウ 利用者等からの苦情の直接受付
- エ 苦情申出人への助言
- オ 本会への助言
- カ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会いと助言
- キ 苦情解決責任者からの苦情に係る改善状況等の報告聴取
- ク 日常的な状況把握と意見聴取

(第三者委員の選任・定数・任期・費用弁償)

第5条 第三者委員の選任・定数・任期・費用弁償は、次のとおりとする。

- (1) 第三者委員は、本会会長が委嘱する。
- (2) 第三者委員の人数は、2名以上とする。
- (3) 第三者委員の任期は2年とする。ただし、再任は妨げない。
- (4) 第三者委員に欠員が生じた場合の補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。
- (5) 第三者委員への費用弁償は、本会旅費規程を準用する。

(手順)

第6条 苦情解決の手順は、次のとおりとする。

(1) 苦情の受付

- ア 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。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができるものとする。
- イ 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する。
 - (ア) 苦情の内容
 - (イ) 苦情申出人の希望等
 - (ウ) 第三者委員への報告の要否
 - (エ) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いにおける第三者委

員の助言、立ち会いの要否

ウ (ウ) 及び (エ) 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。

(2) 苦情受付の報告・確認

ア 苦情受付担当者は、受け付けた苦情は苦情解決責任者に報告し、また必要な場合は、第三者委員への報告を行うものとする。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思表示をした場合は、第三者委員への報告は行わない。

イ 投書など匿名の苦情については、苦情解決責任者へ報告し、また必要な場合は、第三者委員への報告を行うものとする。

ウ 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情の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必要に応じて「苦情受付報告書」(様式第2号)により通知する。

(3) 苦情解決に向けての話し合い

ア 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なければならない。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助言及び立ち会いを求めることができる。

イ 第三者委員の立ち合いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次の手順により行うものとする。

(ア) 第三者委員による苦情内容の確認

(イ) 第三者委員による解決案の調整、助言

ウ 話し合いの結果や改善事項等については、「苦情受付書」(様式第1号)により記録し確認するものとする。

(4) 解決困難な苦情解決は、山口県福祉サービス運営適正化委員会に委ねる。

(記録、報告)

第7条 苦情解決の記録と報告は、次のとおり行うものとする。

(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「苦情受付書」(様式第1号)により記録する。

(2) 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決の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の解決結果等について、必要に応じて苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過

後に「苦情解決結果報告書」（様式第3号）により報告する。

（結果の公表）

第8条 個人情報に関するものを除き、申し出のあった苦情の件数、内容、解決結果について事業報告書等に掲載し公表する。

（秘密保持義務）

第9条 苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員、またはこれらの職にあった者は、その職務上、知り得た秘密を漏らしてはならない。

（その他）

第10条 この規程に定めのない事項については、会長が別に定める。

附 則

（施行期日）

この規程は平成28年4月1日から施行する。