

社会福祉法人佐渡市社会福祉協議会福祉サービス苦情解決実施要領

第1章 総 貝リ

(目的)

1 この要領は、社会福祉法（昭和26年法律第45号）第82条で定める社会福祉事業の経営者による苦情解決の責務を果たすために、社会福祉法人佐渡市社会福祉協議会（以下「佐渡市社協」という。）が提供する福祉サービスに関し、利用者等から寄せられる苦情等を適切に解決することにより、利用者の権利を擁護するとともに、提供するサービスの品質を向上させ、福祉の一層の増進に寄与することを目的とする。

(福祉サービスの範囲)

2 この要領が対象とする「福祉サービス」は、佐渡市社協が提供するすべての福祉サービスとする。

(苦情等の範囲)

3 この要領が対象とする「苦情等」とは、次の「苦情」及び「申立て」とする。

- ① 特定の利用者からの福祉サービスに関する苦情
 - ア 福祉サービスに係る処遇の内容に関する苦情
 - イ 福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する苦情
- ② 不特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する申立て
 - ア 福祉サービスに係る処遇の内容に関する申立て
 - イ 福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する申立て

(申出人の範囲)

4 この要領が対象とする苦情等の「申出人」の範囲は、次のとおりとする。

- ① 特定の利用者からの福祉サービスに関する苦情
 - 福祉サービスの利用者、その家族、代理人等
- ② 不特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する申立て
 - 民生委員・児童委員等、該当福祉サービスの提供について、その状況をよく知っている者

第2章 実施体制

5 苦情解決責任者

- ① 佐渡市社協に苦情解決責任者を置く。

- ② 苦情解決責任者は、常務理事をもってこれに充てるものとし会長が任命する。
- ③ 常務理事に事故あるとき、又は欠けたときは、事務局長がその職務を代理する。

6 苦情受付担当者

- ① 課及び支所（以下「課等」という。）に苦情受付担当者を置く。
- ② 苦情受付担当者は、課長及び支所長をもってこれに充てるものとし苦情解決責任者が任命する。但し、事業所の規模、その他の理由により、苦情解決責任者と支所長が協議し、別に置くことが望ましいと判断した場合、事業所に苦情受付担当者を置くことが出来る。

7 第三者委員

佐渡市社協に、第三者委員を置く。

- 2 第三者委員は、定員3名とし、民生委員・児童委員、佐渡市社協評議員、その他福祉サービスに識見を有する者の中から、理事会において選考し、会長が任命する。
- 3 第三者委員の任期は、2年とする。

第3章 職務内容

8 苦情解決責任者の職務

苦情解決責任者は、課等が提供する福祉サービスに関する利用者等からの苦情等の解決について、企画、調整、話し合い、解決、結果の公表等の業務を統括する。

9 苦情受付担当者の職務

苦情受付担当者は、課等において、次の職務を行う。

- ① 利用者等からの苦情等の受付
- ② 苦情等の内容、利用者等の意向の確認と記録
- ③ 受付けた苦情等及びその改善状況等について、それぞれの課等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

10 第三者委員の職務

第三者委員は、次の職務を行う。

- ① 課等の、苦情受付担当者からの、受けた苦情等の内容の報告聴取
- ② 苦情等の内容の報告を受けた旨の苦情申出者への通知
- ③ 利用者等からの苦情等の直接受付
- ④ 苦情申出人、苦情解決責任者の助言
- ⑤ 苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いへの立会い、助言
- ⑥ 苦情解決責任者からの苦情等の事案改善状況等の報告聴取

⑦ 日常的な状況把握と意見の傾聴

第4章 苦情解決の手順

1.1 苦情解決の仕組みの利用者への周知

苦情解決責任者は、課等内の掲示や利用者へのパンフレットの配布等により、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員の氏名、連絡先や苦情解決の仕組みを、利用者に対し十分に広報し、周知するものとする。

1.2 苦情等の受付

苦情受付担当者は、利用者等からの苦情等を隨時受付ける。

- 2 第三者委員も、隨時、直接苦情等を受け付けることが出来る。
- 3 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情等を受け付けたときは、苦情受付簿（別紙様式1）に記入するとともに、苦情受付書（別紙様式2）に必要な事項を記入し、申出人の意向を確認するものとする。
- 4 第三者委員が直接苦情等を受け付けたときは、苦情受付担当者に連絡し、前項の規定に準じて必要な手続きを取らせるものとする。

1.3 苦情受付の報告と確認

苦情受付担当者は、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を除き、受け付けた苦情等はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。

- 2 匿名の苦情等については、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等の内容の報告を受けたときは、その内容を確認するとともに、苦情申出人に対し、苦情等を受けた旨の報告を受けたことを通知する。（別紙様式3）
- 4 苦情解決責任者は、会長に上記の報告をする。

1.4 苦情解決に向けての話し合い

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ものとする。

- 2 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を求めることが出来る。

1.5 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との話し合い

苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて話し合いに第三者委員の立会い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との話し合いは、次の手順による。

- ① 第三者委員による苦情等の内容確認
- ② 第三者委員による解決案の調整、助言
- ③ 話合いの結果や改善事項等の文書による記録と確認

16 苦情解決の記録と報告

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を書面に記録する。

- 2 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、会長及び第三者委員に対し、一定期間経過後、報告する。（別紙様式4）
- 3 苦情解決責任者は、四半期毎に、苦情解決結果を苦情解決結果報告書により第三者委員に報告し、助言を受ける。

17 解決結果の公表

苦情解決責任者は、個人情報に関するものを除き、苦情解決の実績を事業報告書や広報紙に掲載し、公表する。

第5章　雜　見り

18 苦情解決に要する経費

苦情解決に要する経費は、苦情の申出を受け付けた課等の負担とする。

19 第三者委員への報酬

第三者委員への報酬は、費用弁償を除き支払わないものとする。

附 則

1 この要領は、平成16年 9月21日から施行する。