

## 社会福祉法人小平市社会福祉協議会苦情解決制度実施要綱

### (目的)

第1 社会福祉法人小平市社会福祉協議会(以下「本会」という。)が提供する福祉サービスについて、利用者からの苦情を解決するための体制を整備することにより、利用者の権利を擁護するとともに、苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し一定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、本会事業への信頼性の確保、本会事業の適正性の確保、利用者の満足感の向上を図り、利用者が本会の福祉サービスを適切に利用できるよう支援することを目的とする。

### (苦情の範囲)

第2 苦情解決の対象範囲は次のとおりとする。

#### (1) 対象とする苦情の範囲

- ア 本会が提供する、福祉サービスの内容に関する事項。
- イ 本会が提供する、福祉サービスに係る利用契約の締結、履行及び解除に関する事項。
- ウ 本会の苦情申し出の受付は、苦情発生後1年以内の事項。

#### (2) 苦情解決の苦情申出人の範囲

- ア 本会が提供する福祉サービスを、現在利用している利用者、その家族及び代理人。
- イ 苦情申し出に関する福祉サービスを、本会から過去に提供を受けていた利用者、その家族及び代理人。

### (実施体制)

第3 本会事務局及び障害者福祉センター・あおぞら福祉センター(以下「各センター」という。)に、それぞれ苦情解決責任者、苦情受付担当者、さらに、本会の事業全体を担当する第三者委員を次のとおり置く。

#### (1) 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため苦情解決責任者を置く。

- ア 事務局においては次長、各センターは所長を苦情解決責任者とする。

#### (2) 苦情受付担当者

利用者が苦情の申し出をしやすい環境を整えるために苦情受付担当者を置く。

- ア 会長は、本会職員の中から苦情受付担当者を任命する。

#### (3) 第三者委員

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切な対応を推進するために第三者委員を置く。

- ア 会長は、本会の事業全体を担当する第三者委員2名を、理事会の選考を経て選任する。

その際、評議員会からの意見を聴取することとする。

- イ 第三者委員は、利用者の立場や状況に配慮しつつ、苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であることを要件とし、本会の理事、職員、利用者及び本会が業務を委託する者以外から会長が委嘱する。

- ウ 第三者委員の任期は2年間とする。ただし、再任は妨げない。

- エ 第三者委員に欠員が生じた場合の後任者の任期は、前任者の残任期間とする。

- オ 第三者委員は無報酬とする。ただし、活動に要した実費は別途実費弁償するものとする。

(職員)

第4 第2(1)に規定する苦情を第2(2)から受けた職員は、苦情受付担当者に報告する。

(職務)

第5 第3の実施体制の苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の行う職務は次のとおりとする。

(1) 苦情解決責任者

- ア 利用者、家族、保護者等への苦情解決の仕組みを周知。
- イ 苦情申し出の内容の原因、解決方策の検討。
- ウ 苦情解決のための苦情申出人との話し合い。
- エ 苦情解決結果を第三者委員へ報告。
- オ 苦情原因の改善状況を苦情申出人及び第三者委員へ報告。

(2) 苦情受付担当者

- ア 利用者からの苦情の受付。
- イ 受け付けた苦情の内容等の記録と意向確認。
- ウ 受け付けた苦情の内容を苦情解決責任者、第三者委員へ報告。
- エ 苦情の受付から解決・改善までの経過、結果の記録。

(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と内容確認。
- ウ 利用者からの苦情の直接受付。
- エ 苦情内容の事実関係を把握するための調査。
- オ 苦情申出人への助言。
- カ 本会への助言。
- キ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いの立会い、助言。
- ク 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の解決結果、改善状況等の報告聴取。
- ケ 利用者、本会事務局・各センターの日常的な状況把握と意見傾聴。

(業務内容)

第6 業務内容は次のとおりとする。

(1) 利用者等への周知

- ア 苦情解決責任者は、利用者、家族やボランティア等に、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名、連絡先を示し苦情解決の仕組みについて周知する。
- イ 苦情解決責任者は、利用者、家族やボランティア等に、苦情解決機関の存在と利用方法を周知する。

(2) 苦情解決の申し出及び受付

- ア 苦情受付担当者は、随時、利用者等からの苦情を受け付ける。
- イ 利用者等は、苦情を申し出る場合、口頭、文書のいずれかによって行うことができる。苦情解決責任者は、文書で申し出る場合は「苦情申出書(様式1)」を利用者等に示す。
- ウ 苦情は、苦情受付担当者のみならず、第三者委員に対しても申し出ることができる。
- エ 苦情が匿名により行われた場合は、第三者委員に報告し、第三者委員が必要な対応を行う。

( 3 ) 申し出内容の報告、確認

- ア 受け付けた苦情は、苦情受付担当者が苦情の内容、苦情申出人の希望等を「苦情受付書（様式 2）」により記録し、苦情申出人にその内容を確認した上で、早急に苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。その際、第三者委員の助言、話し合いへの立会いの要否について苦情申出人の意向を確認する。
- イ 第三者委員は、苦情受付担当者から報告のあった苦情申し出について、苦情申出日から 1 週間以内に苦情申出人へ報告を受けた旨を「苦情受付報告書（様式 3）」により通知し、内容に相違がないか確認する。
- ウ 第三者委員は、必要に応じ苦情申出人、苦情解決責任者等に聴取を行うなど、事実関係を把握するための調査を行い、申し出の内容を正確に把握する。
- エ 苦情解決責任者は、利用者からの苦情について原因、解決方策などの検討を行う。
- オ 第三者委員は、本会及び苦情申出人からの助言を求められた場合は、必要な助言を行う。

( 4 ) 苦情解決に向けた話し合い

- ア 苦情申出人と苦情解決責任者は、苦情申し出の内容を解決するために話し合いを、苦情申出日から 2 週間以内に行う。その際、苦情申出人と苦情解決責任者は第三者委員の助言、立会いを求めることができる。
- イ 第三者委員は、話し合いへの立会いを求められた場合、苦情内容を確認した上で解決策の調整及び助言を行う。
- ウ 苦情受付担当者は、話し合いの結果や改善を約束した事項を「話し合い結果記録書（様式 4）」により記録し、話し合いの当事者間及び第三者委員で確認する。

( 5 ) 苦情解決結果の報告

- ア 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「改善結果報告書（様式 5）」により報告する。

( 6 ) 苦情解決結果の公表

個人情報に関するものを除き、本会「広報誌」等に苦情の申出内容、解決結果を掲載、公表する。

( 運営適正化委員会 )

第 7 本会で問題解決が図れないときや困難な事例の場合は、社会福祉法人東京都社会福祉協議会が設置している福祉サービス運営適正化委員会との連携を十分にとり効果的な解決を図る。

付 則

この要綱は、平成 15 年 4 月 1 日から適用する。