

## 福祉サ - ビス相談窓口事業実施要綱

### (目的)

第1条 社会福祉法(昭和26年法律第45号。以下「法」という。)第82条及び社会福祉事業の経営者による福祉サ - ビスに関する苦情解決の仕組みの指針について(平成12年6月7日付け障第452号、社援第1352号、老発第514号、児発第575号)に基づき、福祉サ - ビスに対する利用者の満足度を高め、利用者の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サ - ビスを快適に利用することができるよう支援するため、社会福祉法人四日市市社会福祉協議会(以下「本会」という。)における苦情解決の仕組みを定め、円滑かつ円満な苦情解決の促進と本会の各事業所の信頼や適正性を確保することを目的とする。

### (事業の対象範囲)

第2条 事業の対象とする福祉サ - ビスの範囲は、法第2条に規定するもののうち、本会が実施する福祉サ - ビスとする。ただし、事業の実施に支障を及ぼさないと認められる場合は、対象範囲を拡大することができる。

### (苦情解決責任者の設置)

第3条 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。

2 苦情解決責任者は、前条に規定する事業を実施する事務局の長とし、本会会長(以下「会長」という。)が任命する。

3 苦情解決責任者を補佐する者として、総務課の長及び業務課の長を置くことができる。

### (苦情受付担当者の設置)

第4条 利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、苦情受付担当者を置く。

2 苦情受付担当者は、各事業別に1人ずつ置くこととし、会長が任命する。

### (苦情受付担当者の職務)

第5条 苦情受付担当者は、次に掲げる職務を行う。

(1) 利用者からの苦情受付

(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次条に規定する第三者委員への報告

### (第三者委員の設置)

第6条 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、第三者委員を設置する。

2 第三者委員は、2人以上とし、理事会において選任し、会長が委嘱する。

### (第三者委員の職務)

第7条 第三者委員は、次に掲げる職務を行う。

(1) 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) 事務局への助言

(6) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い及び助言

(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聴取

(8) 日常的な状況把握及び意見傾聴

( 第三者委員の任期 )

第 8 条 第三者委員の任期は 2 年とし、再任を妨げないものとする。ただし、再任は 1 期に限るものとし、4 年を超えて就任することはできないものとする。

2 第三者委員の欠員が生じた場合の補充委員の任期は、前任者の残任期間とする。

( 第三者委員への報酬 )

第 9 条 第三者委員への報酬は、中立性の確保のため、社会福祉法人四日市市社会福祉協議会役員等の費用弁償に関する規程の規定に基づき支給する実費弁償のほかは、無報酬とする。

( 利用者への周知 )

第 10 条 苦情解決責任者は、利用者に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員の氏名、連絡先及び苦情解決の仕組みについて周知する。

( 苦情の受付 )

第 11 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。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

( 苦情の記録 )

第 12 条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情受付に際し、次に掲げる事項を記録し、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及び立会いの要否

2 前項第 3 号及び第 4 号が不要の場合は、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。

( 苦情の報告及び確認 )

第 13 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及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思表示をした場合は除く。また、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。

2 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、苦情申出人に対し報告を受けた旨を通知する。

( 解決に向けての話し合い )

第 14 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助言を求めることができる。

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整及び助言

(3) 話し合いの結果及び改善事項などの書面での記録及び確認

( 運営適正化委員会での調整 )

第 15 条 この要綱に定めるもののほか、苦情解決が困難な事項に関しては、社会福祉法人三重県社会福祉協議会が設置する三重県福祉サ - ビス運営適正化委員会へ報告する。

( 苦情解決結果の記録及び報告 )

第 1 6 条 苦情解決や改善を重ねることにより、福祉サ - ビスの質の向上、運営の適正化が確保されることから、これらの実効あるものとするため、次により苦情解決の記録及び報告を積み重ねる。

- (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、一定期間ごとに苦情解決結果についてを第三者委員に報告し、第三者委員から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。

( 解決結果の報告 )

第 1 7 条 利用者による福祉サ - ビスの選択や本会によるサ - ビスの質や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及び広報紙に実績を掲載する。

( その他 )

第 1 8 条 この要綱の定めるもののほか、必要な事項は、会長が別に定める。

附 則

- 1 この要綱は、平成 1 3 年 4 月 1 日から施行する。
- 2 この要綱は、平成 2 0 年 4 月 1 日から施行する。