

# 社会福祉法人長野県社会福祉協議会における福祉サービスの苦情解決に関する実施要領

## (目 的)

第1条 この要領は、社会福祉法（昭和26年法律第45号）第82条に基づき、社会福祉法人長野県社会福祉協議会が提供する福祉サービスへの苦情を適切に解決するため必要な事項を定めることにより、福祉サービスに対する利用者の満足度を高め、利用者個人の権利の擁護とサービス提供者としての信頼及び適正性の確保を図ることを目的とする。

## (苦情解決責任者)

第2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（以下「責任者」という。）を置く。責任者は事務局長とする。

2 責任者は、苦情の解決の仕組みなどについて利用者に周知するとともに、苦情を速やかに解決するよう努めるものとする。

## (苦情受付担当者)

第3条 苦情の申し出をしやすい環境を整えるため、苦情受付担当者（以下「担当者」という。）を置く。担当者は総務企画部長の職にある者（これにより難しい場合は別に定める者）をもって充てるものとする。

2 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) 受け付けた苦情等の責任者及び第三者委員への報告

## (第三者委員の設置)

第4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（以下「委員」という。）を設置する。

2 委員は3名とし、公平性・中立性を確保できる者の中から選任し、会長が委嘱する。

3 委員の任期は2年とし、欠員により補充された委員の任期は前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げない。

4 委員の報酬及び費用弁償は、会長が別に定める。

## (委員の職務)

第5条 委員は、次の職務を行う。

- (1) 受け付けた苦情内容の担当者からの報告聴取
- (2) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申し出人への通知
- (3) 利用者からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申し出人への助言
- (5) 本会への助言
- (6) 苦情申し出人と責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- (7) 苦情に係る事案の改善状況等の責任者からの報告聴取
- (8) 日常的な状況把握と意見聴取

## (苦情の受付)

第6条 苦情の受付は、担当者が随時受け付ける。なお、委員も直接苦情を受け付けることができる。

2 苦情の受付に際しては、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申し出人に確認

する。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申し出人の希望等
- (3) 委員への報告の要否
- (4) 苦情申し出人と責任者の話し合いへの委員の助言、立ち会いの要否

(苦情の報告)

第7条 担当者は、受け付けた苦情を原則としてすべて責任者及び委員に報告する。ただし、苦情申し出人が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く。

- 2 投書など匿名の苦情については、委員に報告し、必要な対応を行う。
- 3 委員は、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、苦情申し出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(苦情の解決)

第8条 責任者は、苦情申し出人と話し合いによる解決に努めるものとする。その際、苦情申し出人又は責任者は、必要に応じて委員の助言を求めることができる。

- 2 委員の立ち会いによる苦情申し出人と責任者の話し合いは、次により行う。

- (1) 委員による苦情内容の確認
- (2) 委員による解決案の調整、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9条 苦情解決や改善を重ねるとともに、提供する福祉サービスの質の向上及び運営の適正化の確保に資するため、次のような記録と報告を行う。

- (1) 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) 責任者は、一定期間毎に苦情解決結果を委員に報告し、必要な助言を受ける。
- (3) 責任者は、苦情申し出人に改善を約束した事項について、苦情申し出人及び委員に対して、一定期間経過後報告をする。

(秘密保持義務)

第10条 委員、責任者及び担当者、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11条 この要領に定めるもののほか必要な事項は、会長が別に定める。

附則

この要領は、平成13年4月1日から施行する。

この要領は、平成17年4月1日から施行する。

この要領は、平成21年4月1日から施行する。

この要領は、平成25年4月1日から施行する。