

社会福祉法人東近江市社会福祉協議会が提供する福祉サービス  
に係わる苦情の対応に関する実施要綱

(目的)

第1条 この要綱は、社会福祉法第82条の規定に基づき、社会福祉法人東近江市社会福祉協議会（以下「本会」という。）が提供する福祉サービス（以下「福祉サービス」という。）に関する苦情の適切な対応を行うことで、福祉サービスに対する利用者の満足度を高めるとともに、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、提供者の信頼及び適正性の確保を図る等、苦情解決に関する必要な事項を定めることを目的とする。

(対象とする福祉サービス)

第2条 対象とする福祉サービスは、本会定款第2条に規定する事業により本会が提供する福祉サービスとする。

(苦情解決責任者)

第3条 苦情解決の責任主体を明確にするため、本会会長は事務局長を苦情解決責任者に任命する。

(苦情受付担当者)

第4条 福祉サービス利用者等の苦情の申出を受けるため、本会会長は職員の中から苦情受付担当者を任命する。

(第三者委員)

第5条 苦情解決に社会性或客観性を確保し、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、本会会長は第三者委員を設置する。なお、第三者委員の設置に関して必要な事項は別に定める。

(苦情受付担当者の職務)

第6条 前条の苦情受付担当者の職務は次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 利用者等からの苦情受付
- (2) 苦情内容、利用者等の意向ならびに希望等の確認と記録
- (3) 苦情内容及びその改善状況等の、苦情解決責任者および第三者委員への報告

(苦情の受付)

第7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ものとする。

2 苦情受付担当者は、苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出者に確認する。

(1) 苦情内容

(2) 苦情申出者の意向ならびに希望等

(3) 第三者委員への報告の要否

(4) 苦情申出者と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言と立ち会いの要否

3 前項第3号および第4号が不要な場合は、苦情申出者と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図るものとする。

(苦情の報告・確認)

第8条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情は、全て苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出者が第三者委員への報告を明確に拒否の意思表示をした場合は除く。

2 投書等匿名の苦情についても、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の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、苦情申出者に対し報告を受けた旨を通知するものとする。

(苦情解決に向けての話し合い)

第9条 苦情解決責任者は、苦情申出者との話し合いによる解決に努めなければならない。

なお、その際、苦情申出者また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 第三者委員の立ち会いによる苦情申出者と苦情解決責任者の話し合いは、次のとおりとする。なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。

(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、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

(苦情解決結果の記録・報告)

第10条 福祉サービスの質を高め、適正な運営を確保するために、次の各号により苦情解決結果の記録と報告を行う。

- (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、苦情申出者に改善を約束した事項について、苦情申出者および第三者委員に対して、一定期間経過後報告する

(利用者への周知)

第11条 苦情解決責任者は、本会事務所内への掲示ならびにパンフレットへの記載、配布等により利用者等に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名、連絡先や苦情解決の仕組み等の周知に努めるものとする。

(解決結果の公表)

第12条 利用者による福祉サービスの選択や、本会による福祉サービスの信頼性の向上を図るために、個人情報に関するものを除き、事業報告書ならびに広報紙等実績を掲載し、公表するものとする。

(滋賀県運営適正化委員会への協力)

第13条 苦情解決責任者は、滋賀県運営適正化委員会の行う調査について、求めがあった場合においては、できる限り協力しなければならない。

(滋賀県運営適正化委員会への委任)

第14条 解決困難な苦情については、その解決を滋賀県運営適正化委員会に委任するものとする。

附則

この要綱は、平成19年 9月25日から施行する。