

社会福祉法人刈羽村社会福祉協議会福祉サービスに関する苦情解決実施要領

施行 平成 16 年 10 月 1 日

改正 平成 29 年 6 月 16 日

改正 令和 5 年 12 月 12 日

第 1 章 総 則

（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、社会福祉法人刈羽村社会福祉協議会（以下、「本会」という。）が提供する福祉サービスに関し、福祉サービス利用者（以下、「利用者」という。）から寄せられる苦情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ることにより、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）

第 2 条 この要領が対象とする福祉サービスとは、本会が提供する全ての福祉サービス及び社会福祉法第 2 条に規定する社会福祉事業において本会が提供する福祉サービスも対象とする。

（苦情の範囲）

第 3 条 この要領が対象とする苦情とは、次の苦情及び申し立てとする。

（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し立て

ア 福祉サービスに係る処遇の内容に関する申し立て

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し立て

（申出人の範囲）

第 4 条 この要領が対象とする苦情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し立て

民生委員・児童委員、施設・事業所の職員等、当該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

(苦情解決責任者)

第5条 苦情解決や改善の責任主体を明確にするため、本会に苦情解決責任者を設置する。

2 苦情解決責任者は、事務局長をもって充てるものとし、本会会長が任命する。

(苦情受付担当者)

第6条 事業所に苦情受付担当者を置く。

2 苦情受付担当者は、本会会長が職員の中から任命する。

(第三者委員)

第7条 本会に第三者委員を置く。

2 第三者委員は定員2名とし、本会評議員、監事、弁護士、社会福祉士、民生委員・児童委員の中から理事会において選考し、本会会長が委嘱する。

3 第三者委員の任期は2年とする。ただし、再任を妨げないものとする。
また、補欠の第三者委員の任期は、前任者の残任期間とする。

第3章 職務内容

(苦情解決責任者の職務)

第8条 苦情解決責任者は、事業所が提供する福祉サービスに関する利用者からの苦情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。

(苦情受付担当者の職務)

第9条 苦情受付担当者は、事業所において次の職務を行う。

- (1) 利用者からの苦情の受付
- (2) 苦情の内容、利用者の意向の確認と記録
- (3) 受け付けた苦情及びその改善状況等について、苦情解決責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員の職務)

第10条 第三者委員は次の職務を行う。

- (1) 苦情受付担当者から受け付けた苦情内容の報告の聴取
- (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け付け
- (4) 苦情申出人、苦情解決責任者への助言
- (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事案の改善状況等の報告の聴取
- (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

(苦情解決の仕組みの利用者への周知)

第11条 苦情解決責任者は、本会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十分に広報し、周知するものとする。

(苦情の受付)

第12条 苦情受付担当者は、利用者からの苦情を随時受け付ける。

2 第三者委員も随時、直接苦情を受け付けることができる。

3 苦情受付担当者は、利用者から苦情を受け付けたときは、苦情受付書(別紙様式1)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。

(苦情受付の報告と確認)

第13条 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、苦情申出人に対して苦情を受け付けた旨の報告を受けたことを通知する。(別紙様式2)

(苦情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できる。

(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)

第15条 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できる。

2 第三者委員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文書による記録と確認

(苦情解決の記録と報告)

第16条 苦情受付担当者は、苦情受け付けから解決・改善までの経過と結果を文書に記録する。

- 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、苦情申出人及び第三者委員に対し、1ヵ月経過後報告する。(別紙様式3)
- 3 苦情解決責任者は、四半期毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、助言を受ける。

(解決結果の公表)

第17条 苦情解決責任者は、個人情報に関するものを除き、苦情解決の実績をインターネットを活用した方法のほか、事業報告書や広報紙に掲載し、公表する。

第5章 その他

(苦情解決に要する経費)

第18条 苦情解決に要する経費は、苦情の申し出を受け付けた事業所の負担とする。

(第三者委員への報酬)

第19条 第三者委員への報酬は、実費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10月1日から施行する。
- 2 この要領施行後、最初に選任される第三者委員の任期は第7条3項の規定にかかわらず、選任の日から平成18年3月31日までとする。

附 則

この要領は、平成29年6月16日から施行する。

附 則

この要領は、令和5年12月12日から施行する。