

社会福祉法人 長岡市社会福祉協議会 福祉サービスに関する苦情解決実施要綱

制定 平成15年3月27日

改正 令和5年3月16日

第1章 総則

(目的)

第1条 この要綱は、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、社会福祉法人長岡市社会福祉協議会（以下、「本会」という。）が提供する福祉サービスに関し、利用者等から寄せられる苦情等を適切に解決することにより利用者の満足感を向上させることや早急な虐待防止対策が講じられ、利用者の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるよう支援すること及び苦情解決を密室化せず社会性や客観性を確保し、一定のルールに従った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進及び本会の信頼と適正性の確保を図ることを目的とする。

(福祉サービスの範囲)

第2条 この要綱が対象とする「福祉サービス」は、長岡市社会福祉協議会定款第2条及び第44条に基づき実施する事業（以下、「福祉サービス」という。）とする。

(苦情等の範囲)

第3条 この要綱が対象とする「苦情等」とは、次の各号のいずれかに該当する「苦情」及び「申立て」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

① 福祉サービスに係る処遇の内容に関する苦情

② 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立て

① 福祉サービスに係る処遇の内容に関する申立て

② 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立て

(申出人の範囲)

第4条 この要綱が対象とする苦情等の「申出人」の範囲は、次の各号に掲げる苦情等の範囲毎に、当該各号に掲げる範囲の者とする。

(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立て

民生委員、児童委員、施設及び事業所の職員等、当該福祉サービスの提供について、その状況をよく理解している者

第2章 実施体制

(苦情解決責任者)

第5条 施設、事業所等にそれぞれ苦情解決責任者を置く。

2 苦情解決責任者は、施設の長（以下、「施設長」という。）、事業所の長（以下、「管理者」という。）をもってこれに当てるものとする。

3 施設長及び管理者が配置されない事業においては、苦情解決責任者は、事務局長又は支所長をもってこれに当てるものとする。

(苦情受付担当者)

第6条 施設、事業所等に、それぞれ苦情受付担当者を置く。

2 苦情受付担当者は、施設、事業所等の職員の中からこれに当てるものとする。

(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人とし、本会の評議員、監事、弁護士、社会福祉士、民生委員、児童委員等の中から、会長が任命する。

3 第三者委員の任期は、2年とする。ただし、再任は妨げない。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、利用者等からの苦情等の解決について、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、次の各号に掲げる職務を行う。

- (1) 利用者等からの苦情等の受付
- (2) 苦情等の内容、利用者等の意向の確認と記録
- (3) 受付けた苦情等及びその改善状況についての苦情解決責任者への報告及び必要に応じて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、次の各号に掲げる職務を行う。

- (1) 苦情受付担当者が報告する苦情等の内容の聴取
- (2) 苦情等の報告を受けた旨の申出人への通知
- (3) 利用者等からの苦情等の直接受付
- (4) 申出人及び苦情解決責任者への助言
- (5) 申出人と苦情解決責任者との話し合いへの立ち会い、助言
- (6) 苦情解決責任者からの苦情等の事案の改善状況等の報告聴取
- (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

(仕組みの周知)

第11条 苦情解決責任者は、施設、事業所等内への掲示や利用者等へのおしらせ等により、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員及び苦情解決の仕組みを利用者等に対し周知するものとする。

(苦情等の受付)

第12条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情等を随時受け付ける。

2 第三者委員も随時、直接苦情等を受け付けることができる。

3 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情等を受け付けたときは、苦情受付簿（別記様式1）に記入するとともに、苦情受付書（別記様式2）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。ただし、申出人の意向が確認困難な場合は、当該確認が可能と判断できるまで、当該確認を保留できる。

4 第三者委員が直接苦情等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。

(苦情等受付の報告と確認)

第13条 苦情受付担当者は、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、受け付けた苦情等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、前条第3項ただし書の規定に基づき申出人の意向の確認を保留した場合は、意向を確認できるまでは申出人を特定できる情報は第三者委員に報告しない。

2 匿名の苦情等については、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等の報告を受けたときは、その内容を確認し、必要があると認められる場合（申出人が特定できる場合に限る。）は、申出人に対し苦情等を受け付けた旨の報告を受けたことを通知する。（別記様式3）

(苦情解決に向けての話し合い)

第14条 苦情解決責任者は、申出人との話し合いによる解決に努めるものとする。

2 申出人及び苦情解決責任者は、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話し合い)

第15条 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を求める

ことができる。

2 第三者委員立会いによる申出人と苦情解決責任者との話し合いは、次の各号に掲げる手順による。

- (1) 第三者委員による苦情等の内容の確認
- (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
(苦情解決の記録と確認)

第16条 苦情受付担当者は、苦情等の受付から解決・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、申出人毎に改善を約束した事項について、当該申出人及び第三者委員に対し、一定期間経過後、報告する。(別紙様式4)

3 苦情解決責任者は、苦情解決結果報告書により第三者委員に報告し、助言を受ける。

4 苦情解決責任者は、必要に応じ第三者委員との意見交換会を開くことができる。
(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、インターネットを活用した方法の他、事業報告書や利用者へお知らせ等に苦情解決の実績を掲載し、公表することができる。

第5章 雑則

(苦情等の申出及び解決に要する経費)

第18条 苦情等の申出に要する経費は、申出人の負担とする。

2 苦情解決に要する経費は、苦情を受付けた施設、事業所等の負担とする。

(第三者委員への報酬)

第19条 第三者委員が苦情解決に関わる活動をしたことへの報酬は、実費弁償を除き支払わないものとする。

附 則

この要綱は、平成15年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成29年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和5年4月1日から施行する。