

社会福祉法人開成町社会福祉協議会
苦情解決に関する要項

(目的)

第 1 条 この要項は、社会福祉法人開成町社会福祉協議会（以下「本会」という。）が、本会定款（以下「定款」という。）第 2 条に基づき実施する事業（以下「本会事業」という。）の利用者からの苦情に対して社会福祉法第 82 条を踏まえて適切な対応を行うことにより、利用者の権利を擁護し、事業の迅速な改善を図るとともに、本会に対する社会的な信頼を向上させることを目的とします。

(苦情解決責任者)

第 2 条 本要項による苦情解決の責任主体を明確にするため、本会に苦情解決責任者を置きます。
2 苦情解決責任者は、本会事務局長をもってあてます。

(苦情受付担当者)

第 3 条 本会事業の利用者が苦情の申出を受けるため、本会に苦情受付担当者を置きます。
2 苦情受付担当者は、本会会長が若干名を任命します。
3 苦情受付担当者の職務は、次のとおりとします。
(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) 受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員)

第 4 条 苦情解決における社会性や客観性を確保するとともに、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、第三者委員を設置します。
2 第三者委員は、次に掲げる者のうちから 3 名を選任し、本会会長が委嘱します。
(1) 本会監事
(2) 学識経験者
3 第三者委員の任期は、2 年とします。ただし、再任は妨げません。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します。
4 第三者委員は、次の職務を行います。
(1) 苦情受付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) 事業者への助言
(6) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、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) 日常的な状況把握と意見傾聴
5 第三者委員の報酬は、理事会の議決を経て、本会会長が別に定めます。

(利用者への周知)

第 5 条 苦情解決責任者は、事務所内への掲示、パンフレットの配布及びホームページへの掲載等により、利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名、連絡先等本

要項に基づく苦情解決制度について周知します。

(苦情の受付)

第 6 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ます。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができます。この場合における苦情受付手順などは、本条第 2 項の規定を準用します。

2 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情受付に際し、次の事項を「苦情受付書」(様式第 1 号)に記録し、その内容について苦情申出人に確認します。

- (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、立ち会いの要否
- (5) (3)(4) が不要な場合は、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ります。

(苦情受付の報告、確認)

第 7 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しなければなりません。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、この限りではありません。

2 投書など匿名の苦情についても、第三者委員に報告し、必要な対応を行います。

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場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して、「苦情受付報告書」(様式第 2 号)により報告を受けた旨を通知しなければなりません。

(苦情解決に向けた話し合い)

第 8 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なければなりません。その際、苦情申出人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及び立ち会いを求めることができます。

2 第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次の手順により行います。

- (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については、「苦情受付書」(様式第 1 号)により記録し、確認するものとします。

4 苦情解決責任者は、解決に向けての話し合いが不調になった場合は、苦情申出人に対し、**かながわ福祉サービス**運営適正化委員会を紹介することができます。

(苦情解決の記録、報告)

第 9 条 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、「苦情受付書」(様式第 1 号)に記録をします。

2 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受けます。

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、「苦情解決結果報告書」(様式第 3 号)により報告します。

(解決結果の公表)

第 10 条 利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの向上を図るため、個人情報に関するものを除き、事業報告書や広報紙及びホームページ等実績を掲載し、公表します。

(その他)

第 11 条 この要項に定めるものの他、必要な事項は会長が別に定めます。

附則

この要項は、平成 20 年 4 月 1 日から施行します。