

社会福祉法人さかえ福祉会が提供する福祉サービスに関わる  
苦情へ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（昭和26年法律第45号）第82条の規定に基づき、社会福祉法人さかえ福祉会が提供する福祉サービスに関し、利用者、その家族及び代理人（以下「利用者等」という。）からの苦情を適切に解決することにより、利用者個人の権利を擁護するとともに、提供する福祉サービスの品質を向上させ、福祉の一層の増進に寄与することを目的とする。

(対象苦情の範囲)

第2条 この要綱において対象となる苦情は、各事業所等が提供する福祉サービスの援助の内容に関する事項及び利用契約の締結、履行又は解除に関する事項とする。

2 苦情は、文書又は口頭で申出を受けたものを対象とする。

(苦情申出人の範囲)

第3条 苦情申出人（以下「申出人」という。）の範囲は、福祉サービスの利用者、その家族、代理人、民生委員・児童委員、当該事業者の職員等、当該福祉サービスの提供に関する状況を具体的かつ的確に把握している者とする。

(苦情解決体制)

第4条 さかえ福祉会が運営する各施設等に寄せられる苦情の解決を統括するため、苦情解決統括者（以下「統括者」という。）を置き、統括施設長をもって充てる。

2 苦情解決の責任主体を明確にするため、各事業所等に苦情解決責任者（以下「責任者」という。）を置き、各事業所等の長をもって充てる。

3 利用者等が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、各事業所等に苦情受付担当者（以下「担当者」という。）を置き、各事業所等の職員の中から統括者が選任する。

4 苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場及び特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を置く。

(統括者の職務)

第5条 統括者の職務は、次のとおりとする。

(1) 責任者及び第三者委員から苦情の内容、経過並びに結果の報告を受け、必要に応じて適切な処理を行う。

(2) 責任者を指揮監督し、苦情の円滑、円満な解決の推進を図り、利用者の権利擁護と提供する福祉サービスの品質を向上に努める。

(責任者の職務)

第6条 責任者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情解決の仕組みの周知
- (2) 苦情解決のための利用者等との話し合い
- (3) 苦情解決結果の統括者及び第三者委員への報告

(担当者の職務)

第7条 担当者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 利用者等からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、利用者等の意向の確認及び記録
- (3) 受け付けた苦情その他改善状況等の責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員)

第8条 第三者委員（以下「委員」という。）は、2名とし、公平性・中立性を確保できる者の中から、理事会の承認を受けて理事長が委嘱する。

- 2 委員の報酬は無報酬とし、費用弁償を支給する。費用弁償は、社会福祉法人さかえ福祉会役員の報酬及び役員・評議員の費用弁償に関する規則に準じ支給する。
- 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。

(委員の職務)

第9条 委員の職務は、次のとおりとする。

- (1) 担当者が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申出人への通知
- (3) 利用者等からの苦情の申出の直接受付
- (4) 申出人への助言
- (5) 事業者への助言
- (6) 申出人と責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- (7) 責任者からの苦情に係わ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の傾聴

(利用者等への周知)

第10条 責任者は、各事業所内の掲示及びパンフレットの配布等により、利用者等に対して統括者、責任者、担当者及び第三者委員の氏名、連絡先及び苦情解決の仕組みについて周知するものとする。

(苦情の受付)

- 第11条 苦情は、担当者が随時受け付けるものとする。ただし、不在の場合などにおいては他の職員が受け付けるものとし、第三者委員も直接受け付けることができる。
- 2 受け付けた苦情は、苦情受付簿（様式第1号）に記載する。

(苦情受付の報告及び確認)

- 第12条 担当者は、受け付けた苦情の内容を速やかに苦情受付書（様式第2号）にその内容を記入し、統括者、責任者及び委員に報告する。ただし、申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は、この限りでない。
- 2 苦情の報告を受けた委員は、その内容を確認し、苦情受付通知書（様式第3号）により申出人に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13条 責任者は、申出人との話し合いによる解決に努め、理解を得るものとする。この場合において、申出人又は責任者は、必要に応じて委員の助言又は立会いを求めることができる。
- 2 委員の立会いによる申出人と責任者の話し合いは、次により行うものとする。
- (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及び助言
  - (3) 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

(苦情解決結果報告書の提出)

- 第14条 責任者は、苦情解決の結果について、速やかに苦情解決結果報告書（様式第4号）により統括者、委員及び申出人に提出するものとする。

(苦情解決の記録・報告)

- 第15条 担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過及び結果について書面に記録する。
- 2 責任者は、一定期間ごとに苦情解決結果について統括者、委員に報告し、必要な助言を受ける。
- 3 責任者は、申出人に改善を約束した事項について、申出人及び統括者、委員に対して、一定期間経過後報告をする。

(苦情解決結果の公表)

- 第16条 苦情及びその結果については、個人情報に関するものを除き、事業報告書等実績を掲載し、公表するものとする。

(秘密保持の義務)

- 第17条 委員、統括者、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。
- 2 対応上、他機関・団体への職務上知り得た情報の提供が必要な場合は、あらかじめ本人の了承（様式第5号）を得るものとする。

附 則

- 1 この要綱は、平成25年4月1日から施行する。
- 2 社会福祉法人さかえ福祉会 福祉サービスに関する苦情解決実施要綱は、廃止する。

附 則 平成27年9月18日 一部改正

この要綱は、平成28年1月4日から施行する。

附 則 平成28年11月30日 一部改正

この要綱は、平成28年12月1日から施行する。