

# 福祉サービスに関する苦情解決実施要綱

社会福祉法人越前市社会福祉協議会

## 1. 目的

社会福祉法第 82 条及び「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について」(厚生省通知：平成 12 年 6 月 7 日付け障第 452 号、社援第 1352 号、老発第 514 号、児発第 575 号)に基づきこの要綱を定め、苦情に対して適切に対応することにより、福祉サービス利用者の満足度を高めるとともに、本法人の信頼や適正性の確保を図ることを目的とする。

## 2. 対象とする福祉サービスと苦情の範囲等

### (1) 対象とする「福祉サービス」の範囲

対象とする「福祉サービス」は、社会福祉法第 2 条に規定する社会福祉事業において提供される福祉サービスとする。

### (2) 対象とする「苦情」の範囲

#### ①対象とする「苦情」は次のとおりとする。

ア、福祉サービスに係る処遇の内容に関する事項

イ、福祉サービスの利用契約の締結及び履行に関する事項

#### ②裁判所において係争中のもの又は判決等があったものや、既に同じ苦情内容で申し出がなされたものは除く。

### (3) 苦情申出人の範囲

#### ①福祉サービスの利用者、その家族、代理人

#### ②民生児童委員等、福祉サービスの利用者に関する状況を具体的かつ適確に把握している者

## 3. 苦情解決の体制

### ①苦情受付担当者の設置

利用者が苦情の申し出をしやすい環境を整えるため、苦情受付担当者を設置する。

### ②苦情解決責任者の設置

苦情解決や改善の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者を設置する。

### ③第三者委員の設置

苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を図るため、中立・公正な立場にある第三者委員を設置する。

第三者委員の任期は 2 年とし、再任を妨げない。補欠により就任した第三者委員の任期は、前任者の残任期間とする。

## 4. 苦情解決の手順

### (1) 苦情の受付

#### ①苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を面接、電話等により随時受け付ける。

#### ②苦情受付担当者は、利用者等からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

- ア、苦情の内容
  - イ、苦情申出人の希望など
  - ウ、第三者委員への報告の要否
  - エ、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立会いの要否
- ③ウ及びエが不要な場合は、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る。

(2) 苦情受付の報告・確認

- ①苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情受付責任者及び第三者委員に報告する。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を除く。
- ②投書など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場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(3) 苦情解決に向けての話し合い

- ①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。その際、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。
- 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、次により行う。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。
  - ア、第三者委員による苦情内容の確認
  - イ、第三者委員による解決案の調整、助言
  - ウ、話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

(4) 「運営適正化委員会」の紹介

本法人で解決できない場合は、福井県社会福祉協議会に設置される運営適正化委員会を紹介するなど、必要な情報提供を行う。

## 5. 苦情解決の記録、報告

- 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をする。
- 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、必要な助言を受ける。
- 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、報告する。

## 6. 解決結果の報告

サービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報紙」等実績を掲載し、公表する。

## 7. 準 用

その他、苦情の解決に関しては、「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について」に準じて対応する。

(平成 18 年 4 月 1 日制定)