

## 社会福祉法人つくばみらい市社会福祉協議会福祉サービスに関する苦情解決規程

### (目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人つくばみらい市社会福祉協議会（以下「本会」という。）が提供する福祉サービスにおいて、利用者等から苦情の申し出がなされた場合に、苦情等を円滑・円満な形で適切に処理・解決し、本会の信頼や適正性の確保を図ることを目的とする。

### (苦情解決体制)

第2条 苦情解決の適切な運営を期するための体制を次のとおりとする。

#### (1) 苦情解決責任者

苦情解決責任者は、本会事務局職員の中から1名を会長が任命する。

#### (2) 苦情受付担当者

ア 苦情解決責任者は、本会事務局職員の中から、苦情受付担当者を指名する。

イ 苦情受付担当者は、次の職務を行う。

- a 利用者等からの苦情の受付
- b 苦情内容、利用者の意向等の確認及び記録
- c 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福祉サービス第三者委員への報告

#### (3) 福祉サービス第三者委員

ア 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推進するため、本会に福祉サービス第三者委員を設置する。

イ 福祉サービス第三者委員は2名とする。

ウ 福祉サービス第三者委員は、会長が委嘱する。

エ 福祉サービス第三者委員の任期は2年とする。ただし、補欠の委員の任期は前任者の残任期間とし、再任を妨げないものとする。

オ 福祉サービス第三者委員は、次の職務を行う。

- a 苦情担当受付者が受け付けた苦情内容の報告聴取
- b 苦情内容を受け付けた旨の苦情申出人へ様式第2号による通知
- c 利用者からの苦情の直接受付
- d 本会への苦情解決に関する助言
- e 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い及び助言
- f 苦情に係る事案の改善状況等に関する苦情解決責任者からの報告聴取
- g 日常的な状況把握と意見傾聴

### (苦情解決の手順)

第3条 苦情解決の手順は、次のとおりとする。

#### (1) 利用者への周知

苦情解決責任者は利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び福祉サービス第三者委員の氏名・連絡方法や苦情解決の仕組みについて、次の方法により周知する。

- ア 本会の掲示場への掲示
- イ 本会広報紙への掲載

## (2) 苦情の受付

- ア 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、福祉サービス第三者委員も直接、苦情を受け付けることができる。
- イ 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なければならない。
  - a 苦情の内容
  - b 苦情申出人の希望等
  - c 福祉サービス第三者委員への報告の要否
  - d 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの福祉サービス第三者委員の助言及び立会いの要否

## (3) 苦情受付の報告

苦情受付担当者は、受け付けた苦情を全て、苦情解決責任者及び福祉サービス第三者委員に報告しなければならない。ただし、苦情申出人から、福祉サービス第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示があった場合には、報告を行わないものとする。

## (4) 苦情解決に向けての話し合い

- ア 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。
- イ 上記の話し合いに際しては、苦情申出人または苦情解決責任者は、必要に応じて福祉サービス第三者委員の助言を求めることができる。ただし、第3条第2号イのb及びdが否の場合には、福祉サービス第三者委員の助言を求めないものとする。また、福祉サービス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の話し合いは、次により行うものとする。
  - a 福祉サービス第三者委員による苦情内容の確認
  - b 福祉サービス第三者委員による解決案の調整、助言
  - c 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

## (5) 苦情解決の記録及び報告

- ア 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様式第1号に記録しなければならない。
- イ 苦情解決責任者は、四半期ごとに苦情解決の結果について福祉サービス第三者委員に報告し、必要な助言を受けるものとする。
- ウ 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、苦情申出人及び福祉サービス第三者委員に対し、様式第3号により報告するものとする。

## (6) 解決結果の公表

苦情解決の結果は、個人情報に係るものを除き、本会の事業報告書及び広報紙に掲載して公表することができる。

(委任)

第4条 この規程の施行に関し必要な事項は、会長が定める。

## 附則

- 1 この規程は、平成18年4月1日から施行する。