

社会福祉法人青森県社会福祉協議会

苦情解決の取り組みに関する実施要綱

(趣 旨)

第1条 この要綱は、社会福祉法第82条の規定に基づき、社会福祉法人青森県社会福祉協議会（以下「県社協」という。）の提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決を図るため、必要な事項を定めるものとする。

(目 的)

第2条 県社協の苦情解決の取り組みは、次のことを目的に実施する。

- (1) 利用者からの苦情に対し、適切な対応をするため、県社協の体制整備を行う。
- (2) 利用者の権利を擁護し、利用者の満足感の向上を図るとともに県社協の提供する福祉サービスを適切に利用できるよう支援する。
- (3) 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、円滑・円満な解決を進めることにより、県社協への信頼や適正性の確保を図る。

(対 象)

第3条 対象とする福祉サービスの範囲は、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のうち県社協が提供する福祉サービスとする。

2 対象とする苦情の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 福祉サービスの内容に関する苦情
- (2) 福祉サービスの契約締結、履行又は解除に関する苦情

3 苦情申出人の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 県社協が提供する福祉サービスの利用者及びその家族又は代理人

(実施の体制)

第4条 県社協に苦情受付担当者、苦情解決責任者及び福祉サービス苦情解決第三者委員（以下「第三者委員」という。）を置く。

2 苦情受付担当者は、利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるために置き、県社協職員の中から1名を県社協会長が任命する。

3 苦情解決責任者は、苦情解決の責任主体を明確にするために置き、県社協事務局長の職にあるものをあてる。

4 第三者委員は、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するため、次により設置する。

- (1) 第三者委員は3名以内とし、県社協会長が任命する。
- (2) 第三者委員は、利用者の立場や状況に配慮し、苦情解決を円滑・円満に図ることができ、かつ世間からの信頼性を有する者の中から任命する。ただし、県社協の理事及び職員、県

社協の福祉サービスの利用者及び県社協が業務を委託している者を除く。

(3) 第三者委員の任期は、2年間とする。ただし、再任を妨げない。

(4) 第三者委員に欠員が生じた場合の後任者の任期は、前任者の残任期間とする。

(5) 第三者委員の報酬は、中立性の確保のため、無報酬とする。ただし、活動に要した費用は別途実費弁償するものとする。

(6) 第三者委員の設置に関する事項は、県社協会長が別に定めるものとする。

5 県社協職員は、第3条第2項に規定する苦情を利用者から受けた時は、速やかに苦情受付担当者に報告するものとする。又、苦情解決に向けた県社協の取り組みに積極的に参加するものとする。

(職 務)

第5条 第4条で設置、任命した苦情受付担当者、苦情解決責任者及び第三者委員の行う職務は、次のとおりとする。

(1) 苦情受付担当者

- ① 利用者からの苦情の受付
- ② 受け付けた苦情の内容等の記録と確認
- ③ 受け付けた苦情の内容の苦情解決責任者、第三者委員への報告
- ④ 苦情の受付から解決・改善までの経過、結果の記録

(2) 苦情解決責任者

- ① 利用者、家族、保護者等への苦情解決の仕組みの周知
- ② 苦情申出内容の原因、解決方策の検討
- ③ 苦情解決のための苦情申出人との話し合い
- ④ 苦情解決結果の第三者委員への報告
- ⑤ 苦情原因の改善について、苦情申出人および第三者委員への報告

(3) 第三者委員

- ① 苦情受付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苦情申出人への通知と内容確認
- ③ 利用者からの苦情の直接受付
- ④ 苦情内容の事実関係を把握するための調査
- ⑤ 苦情申出人への助言
- ⑥ 事業者への助言
- ⑦ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち合い、助言
- ⑧ 苦情解決責任者からの苦情に係わる事案の解決結果、改善状況等の報告聴取
- ⑨ 利用者、事業者の日常的な状況把握と意見傾聴

(業務内容)

第6条 この規定による苦情解決の業務内容は、次のとおりとする。

(1) 利用者等への周知

- ① 苦情解決責任者は、県社協の福祉サービス利用者及びその家族などの関係者に、苦情

受付担当者、苦情解決責任者及び第三者委員の氏名、連絡先を示し、苦情解決の仕組みについて周知する。

- ② 苦情解決責任者は、県社協の福祉サービス利用者及びその家族などの関係者に、苦情解決機関の存在と利用方法を周知する。

(2) 苦情の申出及び受付

- ① 利用者等が苦情を申出する場合、口頭、文書等いずれの方法によっても行うことができる。文書で申出の場合は様式1により申出のものとする。
- ② 苦情は、苦情受付担当者のみならず、第三者委員に対しても申出ることができる。
- ③ 苦情受付担当者は、随時、利用者等からの苦情を受け付ける。
- ④ 苦情が匿名により行われた場合は第三者委員に報告し、第三者委員が必要な対応を行う。

(3) 申出内容の報告・確認

- ① 受け付けた苦情は、苦情受付担当者が「苦情の内容」「苦情申出人の希望」等を様式2により記録し、苦情申出人にその内容を確認した上で、早急に苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。その際、第三者委員の助言、話し合いへの立ち合いの可否について苦情申出人の意向を確認する。
- ② 苦情解決責任者は、利用者からの苦情について、原因、解決策などの検討を行う。
- ③ 第三者委員は、苦情受付担当者から報告のあった苦情申出について、苦情申出日から1週間以内に苦情申出人へ報告を受けた旨を様式3により通知し、内容に相違がないか確認する。
- ④ 第三者委員は、必要に応じ苦情申出人、苦情解決責任者等に聴取を行うなど、事実関係を把握するための調査を行い、申出の内容を正確に把握する。
- ⑤ 第三者委員は、事業者から助言を求められた場合は、必要な助言を行う。
- ⑥ 第三者委員は、苦情申出人から助言を求められた場合は、必要な助言を行う。

(4) 苦情解決に向けた話し合い

- ① 苦情申出人と苦情解決責任者は、苦情申出の内容を解決するための話し合いを、苦情申出日から2週間以内に行う。
- ② 話し合いの際、苦情申出人と苦情解決責任者は第三者委員の助言、立ち合いを求めることができる。
- ③ 第三者委員は、話し合いへの立ち合いを求められた場合、苦情内容を確認した上で、苦情解決へ向け調整及び助言を行う。
- ④ 苦情受付担当者は、話し合いの結果や改善を約束した事項を様式4により記録し、話し合いの当事者及び第三者委員をもって確認する。

(5) 苦情対応の記録・苦情解決結果の報告

- ① 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経緯と結果についての記録を書面により記録し、管理する。
- ② 苦情解決責任者は、1か月毎に苦情解決の取り組み状況について、第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。ただし、報告並びに助言を必要としないときは、この限りではない。

- 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、苦情申出人および第三者委員に対して、1か月以内に、様式5により報告する。
- (6) 苦情解決結果の公表
 - ① 個人情報に関するものを除き県社協「広報誌」および「事業報告書」に苦情の申出内容、解決結果を掲載、公表する。

(関係書類)

第7条 苦情解決の取り組みに関する関係書類は、次のとおりとする。

- (1) 苦情申出書（様式1） ・利用者から県社協へ
- (2) 苦情受付書（様式2） ・県社協苦情受付記録用
- (3) 苦情受付報告書（様式3） ・第三者委員から苦情申出人へ
- (4) 話し合い結果記録書（様式4） ・県社協記録用
- (5) 改善結果報告書（様式5） ・苦情解決責任者から苦情申出人並びに第三者委員へ

(その他)

第8条 この要綱に定めのない事項については、必要に応じ県社協会長が別に定めるものとする。

附 則

この要綱は、平成13年10月1日から施行する。