

社会福祉法人 対馬市社会福祉協議会

苦情解決制度実施要綱

(目的)

第1条 この要綱は、社会福祉法（昭和26年法律第45号。以下「法」という。）第82条の規定に基づき、社会福祉法人対馬市社会福祉協議会（以下「本会」という。）が提供する福祉サービス等に関し、利用者等からの苦情を適切に解決するために、必要な事項を定めることを目的とする。

(苦情の範囲)

第2条 本会事業のうち、各年度の事業計画に基づき実施する事業に関する苦情とする。ただし、当該苦情に関する事実のあった日から1年以上を経過している苦情は、原則として対象としないものとする。

2 前項に掲げる苦情のうち、法令による制度の改善を目的とする苦情、会員である法人、団体が固有に行う事業に関する苦情は、本要綱が取り扱う範囲から除外する。

(申出人の範囲)

第3条 本会事業を現に利用しているか、又は過去に利用したことのある個人及び団体（以下「利用者等」という。）を苦情申出人とする。

2 前項には苦情申出人から委任を受けた苦情申出代理人を含むものとする。

(体制)

第4条 本会に苦情解決のため、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を置く。

(苦情解決責任者)

第5条 苦情解決責任者は、事務局長及び各支所支所長があたるものとする。

(苦情受付担当者)

第6条 苦情受付担当者は、本会職員の中から会長が任免する。

2 苦情受付担当者の職務は、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、利用者等の意向等の確認と記録
- (3) 苦情内容を苦情解決責任者及び第三者委員への報告
- (4) 苦情改善状況を苦情解決責任者への報告

(第三者委員)

第7条 苦情解決を公正・中立に行うとともに社会性や客観性を確保するため、第三者委員を置く。

2 第三者委員の人数は2名以上とする。

3 第三者委員は社会福祉に理解があり、苦情解決を円滑・円満に図ることができる者のうちから、会長が委嘱する。

- 4 第三者委員の任期は2年とする。ただし、再任は妨げない。
- 5 第三者委員は、次の職務を行う。
 - (1) 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) 利用者等からの苦情の直接受付
 - (4) 苦情申出人への助言
 - (5) 本会への助言
 - (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) 苦情にかか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
- 6 第三者委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。またその職務を退いた後も同様とする。
- 7 第三者委員の報酬は、中立性確保のため、費用弁償を除き支給しない。なお、費用弁償の支給方法等については、本会の役員等の報酬及び費用弁償に関する規程を準用する。

(利用者等への周知)

第8条 苦情解決責任者は、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、苦情解決の仕組み等について周知する。

(苦情の受付)

第9条 苦情受付担当者は、苦情申出人からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員にあっても直接苦情を受け付けることができる。

- 2 苦情受付担当者は、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する。
 - (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
- 3 第三者委員が直接苦情を受け付けたときは、苦情の内容及び申出人の希望等を確認し、その内容により必要な対応を行うものとする。

(苦情受付の報告・確認)

第10条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情受付書により苦情解決責任者に報告しなければならない。また、苦情申出人が希望する場合は、第三者委員に対しても同様に報告するものとする。

- 2 苦情受付担当者は、投書など匿名の苦情についても、苦情解決責任者に報告するなど、その内容に応じ必要な対応を行うものとする。

- 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、苦情受付報告書（様式第2号）により苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

（苦情の解決に向けた話し合い）

第11条 苦情解決責任者は、苦情申出の内容を解決するため、苦情申出人との話し合いを実施する。ただし、苦情申出人が同意する場合には、解決策の提示をもって話し合いに代えることができる。

- 2 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に助言を求めることができる。

- 3 苦情解決責任者は、第三者委員の立ち会いを要請することができる。

- 4 第三者委員は、話し合いの立ち会いにあたっては、苦情内容を確認の上、必要に応じて解決策の調整と助言を行う。

- 5 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苦情受付書（様式第1号）により記録し、話し合いの当事者間及び立ち会った第三者委員に確認する。

（苦情解決の記録、結果報告）

第12条 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書面により記録する。

- 2 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果及び制度運営状況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、苦情申出人に解決策及び改善策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、苦情解決結果報告書（様式第3号）により報告する。

（解決結果の公表）

第13条 苦情解決責任者は、苦情解決の状況について、個人情報に関するものを除き、事業報告等に記載し公表する。

（委 任）

第14条 この要綱に定めるもののほか、苦情解決に関して必要な事項は、会長が別に定める。

附 則

- 1 この要綱は、平成18年4月1日より施行する。
- 2 この要綱は、平成19年10月22日より改正実施する。
- 3 この要綱は、平成29年4月1日より改正実施する。

苦情受付報告書

平成 年 月 日

苦情申出人 様

第三者委員名 ㊟

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付（受付No. ）について報告がありましたことを通知いたします。

記

苦情の申出日	平成 年 月 日 (曜日)	苦情申出人名	
苦情発生時期	平成 年 月 日	利用者との関係	本人・親・子・その他()
苦 情 の 内 容			

苦情解決結果報告書

平成 年 月 日

第三者委員(苦情申出人) 様

苦情解決責任者名 ㊟

平成 年 月 日付けの苦情(受付No.)については、下記のとおり解決いたしましたので、報告します。

記

苦 情 内 容	
解 決 結 果	