

法人が提供する福祉サービスに対する苦情解決に関する要綱

(目的)

1. この要綱は、社会福祉法第82条の規定に基づき、社会福祉法人三宝会（以下「本会」という。）が経営する事業所が提供する福祉サービスに対する利用者よりの苦情に対し、円滑且つ円満な解決を促進し、事業者としての信頼や適正性を確保することを目的とする。

(苦情解決の体制)

2. 本会の苦情解決のため体制は次のとおりとする。
 - (1) 苦情解決責任者
苦情解決の責任を明確にするため、各事業所の施設長（管理者）を苦情解決責任者とする。
 - (2) 苦情受付担当者
苦情解決責任者は、サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、苦情受付担当者を任命し、その職務は次のとおりとする。
 - ア 利用者からの苦情の受付
 - イ 苦情の内容、利用者の意向等の確認と記録
 - ウ 受け付けた苦情及びその改善情况等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告
ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を拒否する意思表示をした場合は、第三者委員への報告はしない
 - (3) 第三者委員
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に、第三者委員2名を委嘱し、その任期は3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する。委員は、再任することができる。

(第三者委員の構成)

3. 第三者委員は、中立・公正性の確保のため、次の中から選任する。
 - (1) 本会監事
 - (2) 民生委員・児童委員
 - (3) 社会福祉士
 - (4) 学識経験者

(第三者委員の職務)

4. 第三者委員は、理事会に諮問して理事長が委嘱し、その職務は次のとおりとする。
 - (1) 苦情受付担当者からの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) 利用者からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出人への助言
- (5) 事業者への助言
- (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) 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善情况等の報告聴取
- (8) 日常的な事業実施状況の把握と関係者よりの意見聴取

(第三者委員の報酬)

5. 第三者委員は、費用弁償を除き、無報酬とする。

(苦情解決の手順)

6. 苦情解決は、次の手順により行なう。
 - (1) 施設内へのポスターの掲示、パンフレットの配布等により、利用者に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みを知らせる。
 - (2) 苦情受付担当者、又は第三者委員により苦情の受け付けを随時行なう。
 - ア 苦情受付担当者は、苦情の受付に際し、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。
 - ① 苦情の内容
 - ② 苦情申出人の要望等
 - ③ 第三者委員への報告要否
 - 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、立会いの要否
 - イ 前項の③及び④が不要の場合は、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。
 - (3) 受付けた苦情の内容を、苦情解決責任者及び第三者委員へ報告する。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は除く。
 - ア 投書等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。
 - イ 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、内容を確認すると共に、苦情申出人に対し、報告を受けた旨を通知する。
 - (4) 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、第三者委員が承知する事案については、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立ち会いを求め解決案の調整助言を得る。
 - (5) 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。
 - 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

エ 苦情解決責任者も第三者委員の立会いを要請することができる。

- (6) 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する。
- (7) 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。
- (8) 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、その改善内容を一定期間後報告する。

(解決不可能な事案の処理)

7. この要綱の定めにより解決不可能となった事案については、静岡県社会福祉協議会に設置された「静岡県福祉サービス運営適正化委員会」にその解決を委ねる。又、介護保険事業所に関わる事案については、利用者が所属する市町村、及び静岡県国民健康保険連合会の担当窓口を苦情申出人に紹介する。

(公表)

8. 本会が経営する事業所の提供する福祉サービスに対する利用者からの苦情の内容及び解決結果は、個人情報にかかる事項を除き、事業報告書、ホームページ等において公表する。

(その他)

9. この要綱にない事項については、必要に応じて理事長が別に定める。
 1. この要綱は、平成 14 年 4 月 27 日より適用する。
 2. この要綱は、平成 17 年 12 月 26 日に一部改正する。
 3. この要綱は、平成 18 年 7 月 12 日に一部改正し、平成 18 年 6 月 15 日から適用する。
 4. この要綱は、平成 18 年 9 月 4 日に一部改正し、平成 18 年 6 月 15 日から適用する。
 5. この要綱は、平成 31 年 1 月 22 日に一部改正し、平成 30 年 5 月 8 日から適用する。
 6. この要綱は、令和元年 11 月 28 日に一部改正する。この改正による第三者委員の任期の始期は令和元年 12 月 1 日からとする。
 7. この要綱は、令和 2 年 3 月 24 日に一部改正する。