

社会福祉法人 県西福祉会 苦情解決システム実施要綱

(趣 旨)

第1条 この要綱は、社会福祉法人県西福祉会が提供する福祉サービスに関する苦情を適切に解決し、利用者の権利擁護と福祉サービスの質の向上を図ることを目的として、苦情解決事業の実施に関し必要な事項を定める。

(事業の実施体制)

第2条 苦情を円滑に解決するため、次の職を置く。

- 2 苦情解決の責任主体を明確にするため、施設に苦情解決責任者を置く。
- 3 苦情を円滑に処理するため、施設に苦情受付担当者を置く。
- 4 苦情解決に社会性や客観性を確保し、適切に対応するため、第三者委員を置く。
- 5 利用者の立場や特性に配慮して、苦情相談等を神奈川身体障害者ネットワーク(Kフレンズ)、県西地区障害者施設権利擁護・苦情解決ネットワーク(KW ネット)に委嘱する。

(苦情解決責任者)

第3条 苦情解決責任者は、管理者とし、次の職務を行う。

- (1) 苦情受付担当者の選任
- (2) 利用者への苦情解決事業の周知
- (3) 第三者委員への報告
- (4) 苦情の解決
- (5) その他苦情解決に必要な事項

(苦情受付担当者)

第4条 苦情受付担当者は、法人職員の中から理事長が任命し、次の職務を行う。

- (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、苦情受付票(様式1)への記入
- (3) 受け付けた苦情及びその改善状況等、苦情解決責任者への報告

(第三者委員)

第5条 第三者委員は、福祉有識者より選任することとする。

- 2 第三者委員の任期は、2年とする。ただし、再任を妨げない。
- 3 第三者委員は、次の職務を行う。
 - (1) 苦情解決責任者から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付けた旨を苦情受付報告書により苦情申し出人への通知
 - (3) 利用者等からの苦情の受付
 - (4) 苦情内容の事実関係を把握するための調査
 - (5) 苦情申し出人への助言
 - (6) 苦情解決責任者への助言
 - (7) 苦情申し出人と苦情解決責任者等の話し合いへの立ち会い、助言
 - (8) 苦情解決責任者からの苦情に係わる事案の改善状況等の報告聴取
 - (9) 日常的な状況把握と意見聴取
- 4 第三者委員には、別表1に定める報酬を支払うことができることとする。

- 5 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。なお、職務を退いた後も、同様とする。

(苦情検討委員会)

第6条 施設長、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員の他、施設長が任命した施設職員等で構成する。苦情検討委員会(以下「委員会」という。)を設置する。

- 2 委員会は、次の各号に掲げる事項について、検討する。
 - (1) 苦情への対応
 - (2) サービスの質の向上のための取り組み
- 3 委員会に委員長を置き、苦情解決責任者をもって充てる。
- 4 委員会は、委員長が召集し、会議の議長となる。
- 5 委員会は、必要に応じて、随時、開催する。
- 6 委員長が必要と認める場合は、関係者の出席を求めることができる。

(苦情解決の手順)

第7条 苦情解決にあたっては、次の手順により行うものとする。

- (1) 利用者への周知
- (2) 苦情の受付
- (3) 苦情受付の報告と確認
- (4) 苦情解決に向けての話し合い
- (5) 苦情解決の記録、報告
- (6) 解決結果の公表
- (7) その他、必要な事項

(利用者への周知)

第8条 苦情解決事業の利用者への周知は、次の方法により苦情解決責任者が行う。

- (1) 施設内での掲示
 - (2) 利用者等への広報誌及びパンフレットの配布
 - (3) 説明会等の開催
 - (4) その他
- 2 前項により周知する場合は、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について周知する。

(苦情の受付)

第9条 利用者等からの苦情は、随時受け付ける。なお、第三者委員及びK-フレンズもしくはKWネットも直接苦情を受け付けることができる。

- 2 苦情を受け付けたものは、苦情受付票に記録する。
- 3 提出された苦情受付票は、必ず苦情申し出人にその内容を確認する。

(苦情受付の報告及び確認)

第10条 苦情受付の報告及び確認は、次により行う。

- (1) 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告する。
- (2) 苦情解決責任者は、受け付けた苦情を施設長に報告する。ただし、苦情申し出人が第三者委員への報告を明確に拒否した場合は、除く。また、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、苦情内容の報告を受けた際に内容を確認するとともに、苦情申し出人に対して報告を受けた旨を苦情受付報告書により通知する。

(苦情解決に向けての話し合い)

第11条 苦情解決に向けての話し合いは、次のいずれかにより行う。

- (1) 苦情解決責任者と苦情申し出人が話し合う場合は、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解決責任者と苦情申し出人の話し合いは、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

(苦情解決の記録及び報告)

第12条 苦情解決の記録及び報告については、次により行う。

- (1) 苦情受付担当者は、苦情受付から解決及び改善までの経過と結果について、苦情受付票に記録する。
- (2) 苦情解決責任者は、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、苦情申し出人に改善を約束した事項について、苦情申し出人及び第三者委員に対して、苦情解決(改善)結果報告書により、すみやかに報告する。

(解決結果の公表)

第13条 苦情解決結果については、事業報告書、広報誌等への掲載により公表する。ただし、個人情報に関するものを除く。

(その他)

第14条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、理事長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成14年10月1日より施行する。

この要綱は、平成18年10月1日より施行する。

この要綱は、令和5年4月1日より施行する。

この要綱は、令和6年7月1日より施行する。

別表 1

第三者委員の報酬の額（交通費を含めた額とする）

日額	10,000円
----	---------