

社会福祉法人和創会  
福祉サービスに係る苦情解決事業実施要綱

第1条

(目的)

福祉サービスに係る利用者からの苦情への適切な対応により、利用者の満足感の向上や利用者個人の権利擁護を図るとともに、利用者の福祉サービスの適切な利用を支援する。また、苦情の処理について、社会性や客観性を確保し、一定のルールに従った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や本会の信頼と適正性の確保を図る。

第2条

(対象とする苦情の範囲)

- (1) 本会が提供する福祉サービスの援助に関する事項
- (2) 本会が提供する福祉サービスの利用契約の締結・履行又は解除に関する事項

第3条

(苦情申出人の範囲)

本会が提供するサービスを、利用している利用者、その家族、代理人等。

第4条

(苦情解決責任者)

苦情解決の責任主体を明確にするため、理事長は、施設長を苦情解決責任者に任命する。

第5条

(苦情受付担当者)

利用者からの苦情申し出を受けるため、理事長は、苦情受付担当者を任命する。

第6条

(苦情受付担当者の職務)

苦情受付担当者の職務は次の通りとする。

- (1) 利用者からの苦情受付
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録 (様式1による)
- (3) 苦情内容及びその改善状況の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

第7条

(第三者委員の設置)

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を配慮した適切な対応を推進す

るため、第三者委員を設置する。第三者委員は、2名以内とし、信頼性を有する者から、理事長が任命する。

## 第8条

(第三者委員の任期)

- (1) 第三者委員の任期は、2年とする。ただし、再任を妨げない。
- (2) 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。

## 第9条

(第三者委員の職務)

第三者委員の職務は、次の通りとする。

- (1) 苦情受付担当者からの苦情内容の報告聴取
- (2) 前号について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) 本会への助言
- (6) 苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いへの立会いと助言
- (7) 苦情解決責任者からの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

## 第10条

(第三者委員への報酬)

第三者委員への報酬は、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こととする。

## 第11条

(利用者への周知)

本会内への掲示・パンフレットの配布等により、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。

## 第12条

(苦情の受付)

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、第三者委員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、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を様式1により記録し、そ

の内容について苦情申出人に確認する。

- (1) 苦情内容
- (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と立ち会いの要否

## 第 13 条

(苦情受付の報告・確認)

苦情受付担当者は、受け付けた苦情は、全て苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。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を除く。

- 2 投書等匿名の苦情についても、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、苦情申出人に対し報告を受けた旨を、様式 2 により通知する。

## 第 14 条

(苦情解決に向けての話し合い)

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、苦情申出人、または苦情解決責任者は、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、次の通りとする。
  - (1) 第三者委員による苦情内容の確認
  - (2) 第三者委員による解決案の調整、助言
  - (3) 話し合いの結果や改善事項等書面での記録と確認 (様式 3 による)

なお、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。

## 第 15 条

(苦情解決結果の記録・報告)

本会が提供する福祉サービスの質を高め、運営の適正化を確保するために、苦情解決結果の記録と報告を行う。

- (1) 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。
- (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、一定期間経過後に報告する。

## 第 16 条

(解決結果の公表)

利用者による福祉サービスの選択や本会による福祉サービスの信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「ホームページ」や「事業報告書」「広報誌」等実績を掲載し公表する。

附 則 この要綱は、令和 3 年 1 月 2 5 日から適用する。