

## 福祉サービスに関する苦情解決の手続き

当法人が運営・提供する福祉サービスに関し、利用者から寄せられる苦情等を適切に解決することにより利用者の権利を擁護するとともに、提供するサービスの品質を向上させることにより、福祉の一層の推進に寄与することを目指します。苦情は、各事業所で受け付けています。

### ☆苦情解決の手順は、次のとおりです。

- ご利用者及び関係者からの苦情・申立は、苦情受付担当者に行うものとするが、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き、受け付けた苦情等はすべて苦情解決責任者(施設長)及び第三者委員に報告します。
- 第三者委員は、その内容を確認するとともに、苦情申出人に対し、苦情等を受け付けた旨の報告を受けたことを通知します。
- 苦情解決責任者(施設長)は、苦情申出人と解決、改善のための話し合いを行います。(第三者委員の立会いを求めることが出来ます。)
- 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、申出人及び第三者委員に対し、概ね1ヶ月経過後報告します。

### 第三者委員

氏名	住所	電話番号
石黒 良泉	十日町市室野	598-2003
関谷 春男	十日町市松代	597-2582

# 社会福祉法人松代福祉会福祉サービスに関する苦情解決実施要綱

## 第1章 総 則

### 第1 目的

この要綱は、社会福祉法（昭和26年法律第45号）第82条で定める社会福祉事業の経営者による苦情解決の責務を果たすために、社会福祉法人松代福祉会（以下「本法人」という。）が運営・提供する福祉サービスに関し、利用者から寄せられる苦情等を適切に解決することにより利用者の権利を擁護するとともに、提供するサービスの品質を向上させることにより、福祉の一層の推進に寄与することを目的とする。

### 第2 福祉サービスの範囲

この要綱が対象とする「福祉サービス」は、本法人が運営・提供するすべての福祉サービスとする。

### 第3 苦情等の範囲

この要綱が対象とする「苦情等」とは、次の「苦情」及び「相談」とする。

- (1) 特定の利用者からの福祉サービスに関する苦情
  - ア 福祉サービスに係る処遇の内容に関する苦情
  - イ 福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する苦情
- (2) 不特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する相談
  - ア 福祉サービスにかかる処遇の内容に関する相談
  - イ 福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する相談

### 第4 申出人の範囲

この要綱が対象とする苦情等の「申出人」の範囲は、次の通りとする。

- (1) 特定の利用者からの福祉サービスに関する苦情  
福祉サービスの利用者、その家族、代理人等
- (2) 不特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する相談  
民生委員・児童委員、施設・事業所の職員等、当該福祉サービスの提供について、その状況をよく知っている者

## 第2章 実施体制

### 第5 苦情解決責任者

法人に、苦情解決責任者を置く。

- 2 苦情解決責任者は、常務理事（施設長）をもってこれに充てるものとし、本法人の理事長が任命する。

### 第6 苦情受付担当者

施設、事業所に、それぞれ苦情受付担当者を置く。

- 2 苦情受付担当者は、理事長が、それぞれの施設等の職員の中から任命する。

### 第7 第三者委員

本法人に、第三者委員を置く。

- 2 第三者委員は、定員2名とし、本法人評議員（理事を除く）、監事、弁護士、社会福祉士、民生委員・児童委員等の中から、理事長が選考し任命する。
- 3 第三者委員の任期は、2年とする。

### 第3章 職務内容

#### 第8 苦情解決責任者の職務

苦情解決責任者は、施設等が提供する福祉サービスに関する利用者等からの苦情解決について、企画、調整、話し合い、解決、結果の公表等の業務を統括する。

#### 第9 苦情受付担当者の職務

苦情受付担当者は、施設等において、次の職務を行う。

- (1) 利用者等からの苦情等の受付
- (2) 苦情等の内容、利用者等の意向の確認と記録
- (3) 受け付けた苦情等及びその改善状況について、それぞれの施設等の管理者及び苦情解決責任者並びに第三者委員への報告

#### 第10 第三者委員の職務

第三者委員は、次の職務を行う。

- (1) 施設等の苦情受付担当者からの、受け付けた苦情等の内容の報告聴取
- (2) 苦情等の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) 苦情申立人、苦情解決責任者への助言
- (5) 苦情申立人、苦情解決責任者との話し合いへの立会い、助言
- (6) 苦情解決責任者からの苦情等事案の改善状況等の報告聴取

### 第4章 苦情解決の手順

#### 第11 苦情解決の仕組みの利用者への周知

苦情解決責任者は、施設内等の掲示や利用者へのパンフレットの配布等により、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員の氏名、連絡先や苦情解決の仕組みを、利用者に対して十分に広報し、周知するものとする。

#### 第12 苦情等の受付

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。

- 2 第三者委員も随時、直接苦情を受け付けることができる。
- 3 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情または相談を受け付けたときは、苦情申立書（様式1）に記入するとともに、苦情記録票（様式2-1）及び相談記録票（様式2-2）並びに処理情報（様式2-3）に必要な事項を記入し、申出人の意向を確認するものとする。
- 4 第三者委員が直接苦情を受け付けたときは、苦情受付担当者に連絡し、前項の規定に準じて必要な手続きを取らせるものとする。

### 第13 苦情受付の報告と確認

苦情受付担当者は、苦情申出人が当該苦情等を対象とする事業所の管理者または苦情解決責任者及び第三者委員等への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除き、受け付けた苦情等はすべて苦情解決責任者及び第三者委員並びに関係自治体に報告する。

- 2 匿名の苦情等については、苦情解決責任者及び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等の内容の報告を受けたときは、その内容を確認するとともに、苦情申出人に対し、苦情等を受け付けた旨の報告を受けたことを通知（様式3）する。

### 第14 苦情解決に向けての話合い

苦情解決責任者は、苦情申出人との話合いによる解決に努めるものとする。

- 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の助言を求めることができる。

### 第15 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との話合い

苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて話合いに第三者委員の立会を求めることができる。

- 2 第三者委員立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者との話合いは、次の手順による。
  - (1) 第三者委員による苦情等の内容の確認
  - (2) 第三者委員による解決案の調整、助言
  - (3) 話合い結果や改善事項等の文書による記録と確認

### 第16 苦情解決の記録と報告

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を文書に記録する。

- 2 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、1ヶ月経過後報告（様式4）する。
- 3 苦情解決責任者は、当該苦情等の解決がなされない場合には四半期毎に、苦情解決結果を苦情解決結果報告書（様式4）により第三者委員に報告し、助言を受ける。
- 4 苦情解決責任者は、苦情及び相談について毎月、福祉サービス苦情・相談処理状況報告書を作成する。（苦情及び相談を受け付けない月も記録として保存する。）
- 5 苦情を受け付けた場合には、福祉サービス苦情・相談処理状況報告書・苦情申立書（様式1）・苦情記録表（様式2-1）・処理情報（様式2-3）を十日町市の管轄部署へ報告する。
- 6 相談を受け付けた場合には、福祉サービス苦情・相談処理状況報告書・相談記録票（様式2-2）・処理情報（様式2-3）を十日町市の管轄部署へ報告する。

### 第17 解決結果の公表

苦情解決責任者は、個人情報に関するものを除き、苦情解決の実績を事業報告書や広報誌に掲載し、公表する。

## 第5章 雑 則

### 第18 苦情解決に要する経費

苦情解決に要する経費は、苦情の申出を受けた施設等の負担とする。

### 第19 第三者委員への報酬

第三者委員への報酬は、実費弁償を除き支払わないものとする。

附 則

- 1 この要綱は、平成 17 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

- 1 この要綱は、平成 30 年 7 月 1 日から施行する。