

〇〇福祉会が提供する福祉サービスに係わる 苦情の対応に関するモデル実施要綱

平成 12 年 12 月
社会福祉法人滋賀県社会福祉協議会
滋 賀 県 運 営 適 正 化 委 員 会

- このモデル要綱は、主に「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針」に基づき、各社会福祉事業経営者が苦情解決の体制づくりを行うにあたって参考となるように作成したものです。
- モデル要綱において、社会福祉事業経営者が整備すべき体制や方法の全体を規定し、第三者委員の設置については、別に定めることとして、本要綱とは別にモデル規程を作成しました。
- また、注釈が必要な部分は説明を加えています。
- それぞれの実状にあわせ、加除修正してご活用ください。

(目的)

第 1 条 この要綱は、社会福祉法 82 条の規定に基づき、〇〇福祉会（以下、「本会」という。）が提供する福祉サービス（以下、「福祉サービス」という。）に関する苦情の適切な解決について必要な事項を定め、もって利用者の満足度を高めるとともに、本会の信頼及び適正性の確保に資することを目的とする。

(対象とする福祉サービス)

第 2 条 対象とする福祉サービスは、(社会福祉法第二条第〇項第〇号の規定により) 本会が提供する次の各号に掲げるものとする。

(1) 〇〇事業により提供する福祉サービス

…

○実施要綱の対象となる福祉サービスを列挙する。

(苦情解決責任者)

第 3 条 苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者を置き、施設長をもってあてる。

(苦情受付担当者)

第 4 条 福祉サービス利用者等の苦情の申出を受けるため、理事長は、職員の中から(〇名を)苦情受付担当者に任命する。

2 苦情受付担当者の職務は次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 利用者等からの苦情受付
- (2) 苦情内容、利用者等の意向ならびに希望等の確認と記録
- (3) 苦情内容及びその改善状況等の、苦情解決責任者及び第5条に定める第三者委員への報告

(第三者委員)

第5条 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、第三者委員を設置する。

2 第三者委員の職務は次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 苦情受付担当者の受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を苦情を申し出た利用者等（以下、「苦情申出者」という。）へ通知
- (3) 利用者等からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出者への助言
- (5) 本会への助言
- (6) 苦情申出者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状況等の報告聴取
- (8) 匿名の苦情に対する対応の指示
- (9) 日常的な状況把握と意見傾聴

3 委員の設置に関して必要な事項は別に定める。

○第三者委員という名称では利用者にあまり馴染みがなく、堅いイメージを連想させるようであれば、「苦情調整委員」「苦情解決委員」「苦情相談員」等の名称を用いても構わない。

(苦情の受付)

第6条 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 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者に確認する。

- (1) 苦情内容
- (2) 苦情申出者の意向ならびに希望等
- (3) 第三者委員への報告の要否
- (4) 苦情申出者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

(苦情受付の報告・確認)

第7条 苦情受付担当者は、受付けた苦情を全て苦情解決責任者及び第三者委員に報告するものとする。ただし、苦情申出者が第三者委員への報告を拒否するの意思表示をした場合は除く。

- 2 投書等匿名の苦情については、第三者委員に報告するものとする。
- 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、苦情申出者に対し報告を受けた旨を通知するものとする。

(苦情解決に向けての話し合い)

第8条 苦情解決責任者は、苦情申出者との話し合いによる解決に努めなければならない。

- 2 苦情申出者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。
- 3 第三者委員の立ち会いによる苦情申出者と苦情解決責任者の話し合いは、次により行うものとする。
 - (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の書面での記録と確認
- 4 苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができるものとする。

(苦情解決結果の記録・報告)

第9条 福祉サービスの質を高め、適正な運営を確保するために、次の各号により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、一定期間ごと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。
- (3) 苦情解決責任者は、苦情申出者に改善を約束した事項について、苦情申出者及び第三者委員に対して、一定期間経過後報告する。

○一定期間を各事業所毎に明確にすることが望ましい。

(利用者への周知)

第10条 苦情解決責任者は、本会事務所内への掲示、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、苦情解決の仕組み等の周知に努めるものとする。

(解決結果の公表)

第11条 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に、個人情報に関するものを除き、事業報告書、広報誌等実績を掲載し、公表するものとする。

(滋賀県運営適正化委員会への協力)

第12条 苦情解決責任者は、滋賀県運営適正化委員会の行う調査について、求めがあった場合においては、できる限り協力しなければならない。

○最低基準の規定を盛り込んだ。

附則

この要綱は、平成〇〇年〇〇月〇〇日から施行する。