

社会福祉法人さわらび福祉会福祉サービスに係る苦情解決実施規程

第1章 総則

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法第82条の規定に基づき、社会福祉法人さわらび福祉会（以下「法人」という。）が設置する事業所において、事業所が行う福祉サービスの利用者等からの苦情に対して、利用者等の権利を擁護する観点から、社会性、客観性を担保した適切な解決を図るための仕組みを作り、利用者及び家族の信頼に応え、福祉サービスの向上を図るために必要な事項を定めるものとする。

(対象とする苦情及び申出人の範囲)

第2条 対象とする苦情の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 本会が提供する福祉サービスの援助の内容に関する事項
- (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
- 2 苦情を申し出ることができる者は、本会が提供するサービスを利用している利用者、その家族及び代理人（以下「利用者等」という。）とする。

第2章 苦情解決の体制

(苦情解決責任者の設置)

第3条 苦情解決の責任主体を明確にするため、次の職務を行う苦情解決責任者を置く。

- 2 苦情解決責任者は、拠点施設長とし、理事長が任命する。

第4条 苦情解決責任者は、次の職務を行う。

- (1) 苦情解決体制の整備及び利用者等への周知に関すること。
- (2) 苦情申出人との話し合いに関すること。
- (3) 第三者委員の話し合いの立会いに関すること。
- (4) 話し合いに基づく福祉サービスの改善に関すること。
- (5) 苦情申出人との苦情解決の確認に関すること。
- (6) 苦情解決結果の第三者委員会への報告及び公表に関すること。
- (7) その他苦情解決に関すること。

(苦情受付担当者の設置)

第5条 利用者等が苦情を申しやすい環境を整えるために、事業所に苦情受付担当者を置く。

- 2 苦情受付担当者は、事業所の職員の中から、苦情解決責任者が指名する。

(苦情受付担当者の職務)

第6条 苦情受付担当者は、次の職務を行う。

- (1) 苦情の相談及び受付に関すること。
- (2) 苦情内容、利用者等の意向等の確認及び記録に関すること。
- (3) 受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告に関すること。

(第三者委員の設置)

第7条 苦情解決に社会性や客観性を担保し、利用者等の立場や特性に配慮した適切な対応を図るために第三者委員を置く。

2 第三者委員は、2名以上とし、中立及び公正性の確保のため、次に掲げる者の中から理事会において選任し、理事長が委嘱する。

- (1) 本会の監事
- (2) 本会の評議員
- (3) 社会福祉士
- (4) 民生委員・児童委員
- (5) 学識経験者
- (6) その他委員にふさわしいと認められる者

(第三者委員の職務)

第8条 第三者委員は、次の職務を行う。

- (1) 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告及び事情聴取に関すること。
 - (2) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知に関すること。
 - (3) 利用者等からの苦情の直接の相談及び受付に関すること。
 - (4) 苦情申出人への助言に関すること。
 - (5) 事業所への助言に関すること。
 - (6) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い及び助言に関すること。
 - (7) 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の解決状況の報告聴取に関すること。
 - (8) 福祉サービスの日常的な状況把握と意見聴取に関すること。
- 2 第三者委員は、独立して職務に当たるものとする。ただし、必要に応じて第三者委員相互の情報交換等の連携を図ることができる。
- 3 第三者委員は、自己又は配偶者若しくは三親等の親族に係る苦情の解決に参加することはできない。

(第三者委員の任期)

第9条 第三者委員の任期は2年とし、再任を妨げないものとする。

2 第三者委員に欠員が生じた場合の補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(第三者委員の報酬)

第10条 第三者委員の報酬は、費用弁償を除き無報酬とする。

(守秘義務)

第11条 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。職を退いた後も、又同様とする。

第3章 苦情解決の手順

(利用者等への周知)

第12条 苦情解決責任者は利用者等に対して、事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名、連絡先及び事業所における苦情解決の仕組みについて周知する。

(苦情の受付)

第13条 苦情受付担当者は、利用者等から口頭又は苦情相談申出書（様式第1号）等により苦情を随時受けつける。なお、第三者委員も利用者等からの苦情を直接受け付けることができる。

(苦情の記録)

第14条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情相談面接記録（様式第2号）により苦情申出人に確認する。

- (1) 苦情の内容
 - (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又は立ち合いの要否
- 2 前項第3号の規定による報告又は同項第4号の規定による第三者委員の助言若しくは立合いが不要の場合は、苦情申出人及び苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

(苦情受付の報告及び確認)

第15条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべ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、報告を受けた旨を苦情相談対応記録（様式第3号）により通知する。

(苦情解決に向けての話し合い)

第16条 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。

- 2 第三者委員の立ち合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。
- (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及び助言
 - (3) 話し合いの結果、改善事項等の書面による記録と確認
- 3 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。

(苦情解決の記録及び報告)

第17条 苦情解決の記録及び報告は、次により行う。

- (1) 苦情受付担当者は、苦情受付から解決又は改善までの経過と結果について書面に記録すること。
- (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こと。
- (3) 苦情解決責任者は、苦情申出人に対し、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、苦情解決結果回答書（様式第4号）により報告すること。

(解決結果の公表)

第18条 苦情解決責任者は、個人情報に関するものを除き、毎年度1回、事業報告等において公表する。

(解決困難な苦情の対応)

第19条 解決困難な苦情の解決は、滋賀県社会福祉協議会運営適正化委員会に委ねる。

(その他)

第20条 この規程に定めるもののほか、必要な事項は別に定める。

附 則

この規程は、令和7年3月17日から施行する。

様式第 1 号

苦情相談申出書

申 出 年 月 日	年 月 日 ()
申 出 人 氏 名	
申 出 人 住 所	
連絡先 (電話番号)	
申 出 内 容	
備 考	

様式第 2 号

苦情相談面接記録

整理番号 第 号

面 談 日	年 月 日 ()
申 出 人 氏 名	
(苦情相談内容)	
備 考	
担 当 者 氏 名	

様式第3号

苦情相談対応記録

整理番号 第 号

受 付 年 月 日	年 月 日 ()	担当者名	
申 出 人 氏 名		当事者との 関係	
申 出 人 住 所			
連絡先 (電話番号)			
当 該 者 氏 名			
当 該 者 住 所			
連絡先 (電話番号)			
苦情内容			
対応経過			
結果			

年 月 日

苦情解決結果回答書

様

社会福祉法人さわらび福祉会
理事長 印

年 月 日に受け付けました苦情相談について調査。検討した事項について、
解決結果を次のとおり回答いたします。

苦 情 相 談 内 容	
調 査 ・ 検 討 結 果	
担 当 者 名	
電 話 ・ F A X	