

社会福祉法人唐津市社会福祉協議会における 苦情解決システム管理要綱

(目的)

第1条 この要綱は、社会福祉法人唐津市社会福祉協議会(以下「社協」という。)の苦情解決の仕組みについて定め、社協が実施する福祉サービスにおいて、利用者等からの苦情を公正かつ、円滑・円満に解決し、利用者の権利を擁護するとともに、社会性や客観性を確保し、事業者の信頼と適正化の確保を図ることを目的とする。

(苦情解決体制)

第2条 苦情解決の責任体制を明確にするため、次の担当者を置く。

- (1) 苦情解決責任者
- (2) 苦情受付担当者
- (3) 第三者委員

2 苦情解決責任者は、事務局長、支所長又は施設等の長をもって充てるものとし、会長が別に定める。

3 第三者委員は、理事会が選任し、会長が任命する。

4 第三者委員の任期は2年とする。ただし再任を妨げない。

5 第三者委員の報酬は、唐津市社会福祉協議会役員及び評議員報酬支給規程第4条に準ずる。

(利用者への周知)

第3条 苦情解決責任者は、各施設・事業場内への掲示、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・連絡先及び苦情解決の仕組みについて周知を図るものとする。

(苦情の受付)

第4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。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、苦情受付に際し、次の事項を苦情受付票(第1号様式)に記録し、その内容について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、立会いの要否

3 苦情受付担当者の不在等により他の職員が代わって苦情を受け付けたときは、前項各号に定める記録及び確認を行うとともに、速やかに苦情受付担当者へ引き継ぐものとする。

(苦情受付の報告・確認)

第5条 苦情受付担当者は、苦情を受け付けたときは、速やかに苦情解決責任者へ報告するものとする。

- 2 苦情解決責任者は、前項の報告を受けたときは、その内容を確認し、前条第2項第3号の第三者委員への報告及び第4号の第三者委員の助言、立会いが不要な場合は、苦情解決責任者において苦情解決に当たるものとする。
- 3 苦情申出人が第三者委員への報告又は第三者委員の助言、立会いを必要とする意思表示をしたときは、速やかに第三者委員へ苦情受付の報告を行うものとする。
- 4 第三者委員は、苦情受付の報告を受けたときは、苦情申出人に対して報告を受けた旨を苦情受付報告書(第3号様式)により通知するものとする。

(苦情解決に向けての話合い)

第6条 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。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又は立会い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、助言
 - (3) 話合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

(苦情解決結果の記録・報告)

第7条 苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保され実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

- (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処理経過報告書(第2号様式)に記録し報告する。
- (2) 苦情解決責任者は、一定期間毎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、第5条第3項の規定により第三者委員への報告を行った苦情の解決結果について、第三者委員に対して苦情解決結果報告書(第4号様式)により報告するものとする。

(解決結果の公表)

第8条 利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」等実績を掲載し、公表するものとする。

(事務局)

第9条 この要綱に定める事項を掌理するための事務局を総務課に置く。

- 2 第三者委員に関する事務は、総務課において処理する。

附 則

この要綱は、平成17年1月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成26年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成29年6月16日から施行する。

(第2条第5項)

附 則

この要綱は、令和元年6月1日から施行する。