

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 苦情解決の責任者は事務局長、支所長及び施設長とし、苦情受付担当者を職員の中から会長が任命する。

3 第三者委員の任命は、理事会が選任し、会長が任命する。

4 苦情解決責任者及び苦情受付担当者の任期は各施設の在職期間とし、第三者委員の任期は2年とする。

5 第三者委員の報酬は、唐津市社会福祉協議会役員・評議員に対する日当及び旅費支給規則第3条に準ずる。

(利用者への周知)

第3条 会館内への掲示、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、利用者からの苦情を受付に際し、次の事項を苦情受付書（書式1）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、立会の要否
- 3 (3)及び(4)が不要な場合は、苦情申出人と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・確認)

第5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。

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 投書など匿名の希望の苦情については、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、苦情申出人に対して報告を受けた旨を苦情受付報告書（書式2）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

3 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。

（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書面に記録する。

(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、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、苦情解決結果報告書（書式3）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。

附 則

この要綱は、平成17年1月1日から施行する。