

# ○社会福祉法人宇美町社会福祉協議会苦情 解決に関する要綱

平成17年3月26日  
社会福祉協議会要綱第1号

(目的)

第1条 この要綱は、宇美町社会福祉協議会が行う事業における福祉サービスの利用者等からの苦情を適切に解決することにより、福祉サービス利用者の利益を保護し、円満な解決の促進並びに信頼関係を確保することを目的とする。

(苦情解決体制)

第2条 前条の目的を達成するため、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を設置するものとする。

(苦情解決責任者)

第3条 苦情解決の責任主体として苦情解決責任者を置き、これに宇美町社会福祉協議会事務局長を充てるものとする。

(苦情受付担当者)

第4条 利用者が苦情の申し出をし易い環境を整えるため、苦情受付担当者を置く。苦情受付担当者は、宇美町社会福祉協議会の職員の中から会長が任命する。

(苦情受付担当者の職務)

第5条 苦情受付担当者は次の各号に掲げる業務を行うものとする。

- (1) 利用者からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- (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

(第三者委員)

第6条 苦情解決に社会性や客観性を確保するとともに、利用者の立場や特性に適切に対応するため、第三者委員を設置するものとする。

- 2 第三者委員は、2人以上とする。
- 3 第三者委員は、理事会で選考し、会長が任命する。
- 4 第三者委員は、次の各号に掲げる職務を行うものとする。
  - (1) 苦情受付担当者が受け付けた苦情内容の聴取

- (2) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
  - (3) 利用者からの苦情の直接受付と苦情受付担当者への伝達
  - (4) 苦情申出人への助言
  - (5) 事業者への助言
  - (6) 苦情申出人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わる事案の改善状況等の聴取
  - (8) 日常的な状況把握と意見聴取
- 5 第三者委員は無報酬とする。ただし、費用弁償は役員に準じて支給するものとする。

(苦情解決の手順)

第7条 苦情解決の手順は、利用者への通知、苦情の受付、苦情内容の確認、苦情受付の報告・確認、苦情解決に向けての話し合い、苦情解決の記録・報告、苦情解決結果の公表とする。

(利用者への通知)

第8条 苦情解決責任者は、パンフレットの配布等により、次の各号に掲げる事項を利用者に周知するものとする。

- (1) 苦情解決責任者、第三者委員、苦情受付担当者の氏名・連絡先
- (2) 苦情解決のしくみ

(苦情の受付)

第9条 苦情解決責任者は、利用者等からの苦情を苦情申立書（様式第1号）又は電話等により随時受け付けるものとする。なお、第三者委員、宇美町役場福祉課、福岡県社会福祉協議会も苦情を受け付けることができるものとする。

(苦情内容の確認)

第10条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情の受付に際し、次の各号に掲げる事項について苦情申出人に確認するものとする。

- (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) 苦情申出人との苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否
- (5) 前3号、4号が不要の場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いにより、解決を図るものとする。

(苦情受付の報告・確認)

第11条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情は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 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行うものとする。
- 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、その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通知する。  
(苦情解決に向けての話し合い)

第12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ものとする。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 第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次の各号に掲げるとおり行うものとする。
  - (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) 話し合いの結果及び改善事項等での書面での記録と確認  
(苦情解決の記録・報告)

第13条 苦情受付担当者は、苦情の受付から解決・改善に至るまでの経過と結果について、苦情受付台帳（様式第2号）及び苦情解決会議記録書（様式第3号）に記録するものとする。

- 2 苦情解決責任者は、苦情解決結果について一定期間毎に第三者委員に報告し、必要な助言を受けるものとする
- 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、一定期間経過後に報告をしなければならない。  
(苦情解決結果の公表)

第14条 苦情解決の実績は、個人情報に関するものを除き、事業報告書や広報誌等で公表することとする。

#### 附 則

この要綱は、平成17年4月1日から施行する。