

# 社会福祉法人茨城県社会福祉協議会の行う 福祉サービスに関する苦情解決実施要領

## 1 目 的

社会福祉法人茨城県社会福祉協議会（以下「本会」という。）においては、地域福祉権利擁護事業、生活福祉資金貸付事業等の社会福祉事業を実施していることから、「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（平成12年6月7日付け各都道府県知事宛厚生省社会・援護局長等通知）」に基づき、本会における苦情解決体制の整備を行い、福祉サービスの利用者等から苦情の申し出がなされた場合に、その円滑・円満な解決を促進し、かつ、本会の信頼や適正性の確保を図る。

## 2 苦情解決体制

### （1）苦情解決責任者

常務理事を苦情解決責任者とする。

### （2）苦情受付担当者

ア 会長は、総務部の職員の中から苦情受付担当者を命ずる。

イ 苦情受付担当者は、次の職務を行う。

（ア）利用者からの苦情の受付

（イ）苦情内容、利用者の意向等の確認及び記録

（ウ）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

### （3）第三者委員

ア 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。

イ 第三者委員は2名とする。

ウ 会長は、本会の評議員の中から第三者委員を委嘱する。

エ 第三者委員は、次の職務を行う。

（ア）苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告の聴取

（イ）苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知

（ウ）利用者からの苦情の直接受付

（エ）苦情申出人への助言

（オ）事業者への助言

（カ）苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会及び助言

（キ）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の聴取

（ク）日常的な状況把握と意見の傾聴

## 3 苦情解決の手順

苦情解決の手順は、次のとおりとする。

### （1）苦情の受付

ア 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ものとする。

- イ 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申出人に確認しなければならない。
- (ア) 苦情の内容
  - (イ) 苦情申出人の希望等
  - (ウ) 第三者委員への報告の要否
  - (エ) 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及び立会の要否
- (2) 苦情受付の報告及び確認
- 苦情解決担当者は、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しなければならない。ただし、苦情申出人から、第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示があった場合は報告は行わないものとする。
- (3) 苦情解決に向けての話し合い
- ア 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。
- イ 上記アの話し合いの際、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。ただし、3(1)のイの(ウ)及び(エ)が否の場合には、第三者委員の助言は求めないものとする。
- (4) 苦情解決の記録及び報告
- ア 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、書面に記録しなければならない。
- イ 苦情解決責任者は、四半期毎に苦情解決の結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受けるものとする。
- ウ 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、一定期間経過後、報告するものとする。
- (5) 解決結果の公表
- 本会は、苦情の解決結果を、個人情報に係るものを除き、本会の事業報告書及び広報紙に掲載して公表するものとする。

附 則

この要領は、平成13年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成16年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成23年4月1日から施行する。