

社会福祉法人鎌倉市社会福祉協議会福祉サービス苦情解決実施要綱

(目的)

第1条 この要綱は、社会福祉法人鎌倉市社会福祉協議会（以下「市社協」という。）が提供する福祉サービスに関する苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高め、福祉サービスの適切な利用又は提供を支援し、利用者個人の権利を擁護するとともに、市社協が実施する福祉サービスの質の向上及び運営の信頼性を高め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。ただし、裁判所において係争中のもの又は判決等があったもの及び既に同じ苦情内容で申し出がなされたものは除く。

- (1) 福祉サービスに係る処遇の内容に関する事項
- (2) 福祉サービスの利用契約の締結及び履行に関する事項

(苦情の申出人)

第3条 苦情の申し出ができる者は、市社協が実施する事業の利用者及び利用対象者並びにそれらの者の意思を代弁する者（以下「申出人」という。）とする。

(苦情解決体制)

第4条 苦情を円滑に解決するため、市社協に次の職を置く。

(1) 苦情解決責任者

苦情解決や改善の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者（以下「責任者」という。）を置き、事務局長をもってあてる。

(2) 苦情受付担当者

苦情を円滑に処理するため、苦情受付担当者（以下「担当者」という。）を置き、事務局職員の中から会長が任命する。担当者は次の職務を行う。

- ア 申出人からの苦情の受付
- イ 苦情内容、申出人の意向等の確認と記録
- ウ 受け付けた苦情の責任者及び第三者委員への報告

(3) 第三者委員

苦情解決に社会性及び客観性を確保し、申出人の立場及び特性に配慮した適切な対応を図るため、第三者委員を設置する。

(第三者委員)

第5条 第三者委員は、若干名とし、福祉、人権等に関し優れた識見を有する者の中から会長が委嘱する。

- 2 第三者委員の任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。
- 3 補欠により就任した委員の任期は、前任者の残任期間とする。
- 4 第三者委員は、単独又は合同で次の職務を行う。
 - (1) 担当者から受け付けた苦情内容の報告聴取及び申出人への通知
 - (2) 申出人からの苦情の受付及び申出人への助言
 - (3) 市社協への助言

(4) 申出人と責任者等の話し合いへの立会い、助言

(5) 苦情に係る事案の改善状況等の報告徴収

5 第三者委員及び第三者委員であった者は、その職務に知り得た秘密を漏らしてはならない。

(苦情調整委員会)

第6条 第三者委員の合議体として苦情調整委員会（以下「委員会」という。）を組織する。

2 委員会は苦情に係る事案の改善状況等を踏まえ、次に掲げる事項を協議・検討する。

(1) 福祉サービスにおける適切な苦情解決に向けた方策について

(2) 福祉サービスの質の向上に向けた取組みについて

(委員長等)

第7条 委員会の委員長は、第三者委員の中から互選する。

2 委員長は、必要に応じて委員会を招集し、その議長となる。

3 委員長に事故あるとき又は委員長が欠けたときは、あらかじめ指名する第三者委員がその職務を代理する。

(利用者への周知)

第8条 責任者は、利用者への周知を掲示、パンフレットの配布等により行う。

2 前項により周知する場合は、責任者、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。

(苦情の受付)

第9条 申出人からの苦情は随時受け付ける。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 苦情を受け付けたものは、苦情受付票に記録する。

3 提出された苦情受付票は、必ず申出人にその内容を確認する。

(苦情受付の報告及び確認)

第10条 担当者は、受け付けた苦情は責任者及び第三者委員に報告する。ただし、申出人が第三者委員への報告を明確に拒否した場合は除く。

2 匿名の苦情についても苦情受付票に記録し、前項の規定により報告するとともに、必要な対応を行う。

3 第三者委員は、苦情内容の報告を受けた際に内容を確認するとともに、申出人に対して報告を受けた旨を苦情受付報告書により通知する。

(苦情解決に向けての話し合い)

第11条 苦情解決に向けての話し合いは、次のいずれかにより行う。

(1) 責任者と申出人が話し合う場合は、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責任者と申出人の話し合いは、次により行う。

ア 第三者委員による苦情内容の確認

イ 第三者委員による解決案の調整及び助言

ウ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

(苦情解決の記録及び報告)

第12条 苦情解決の記録及び報告については、次により行う。

- (1) 担当者は、苦情受付から解決及び改善までの経過と報告について、苦情受付票に記録する。
- (2) 責任者は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) 責任者は、申出人に改善を約束した事項について、申出人及び第三者委員に対して苦情解決(改善)結果報告書により、速やかに報告する。

(解決結果の公表)

第13条 苦情解決結果については、事業報告書等への記載により公表する。ただし、個人情報に関するものを除く。

(その他)

第14条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は会長が別に定める。

付 則

この要綱は平成21年4月1日から施行する。

付 則

この要綱は平成26年2月19日から施行する。