

# 社会福祉法人 南越前町社会福祉協議会 苦情解決に関する事務処理要綱

## (趣 旨)

**第1条** この要綱は、福祉サービス利用者の権利擁護と苦情取扱い（以下「苦情」という。）の社会性や客観性を確保し、円滑、円満な解決を図り事業者の信頼や適正性を確保するため、社会福祉法第82条の規定に基づき、南越前町社会福祉協議会で提供された福祉サービスに関する利用者又はその家族等（以下「利用者」という。）からの苦情解決の体制について必要な事項を定めるものとする。

## (苦情解決責任者)

**第2条** 南越前町社会福祉協議会に苦情解決の責任主体を明確にするため苦情解決の責任者（以下「責任者」という。）を置く。

2 責任者は南越前町社会福祉協議会長が任命するものとする。（理事をあてる場合は、理事会で選任する。）

## (苦情受付担当者)

**第3条** 利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため苦情受付の担当者（以下「担当者」という。）を置く。

2 担当者は南越前町社会福祉協議会長が任命するものとする。

3 担当者は、次の各号に掲げる職務を行う。

- (1) 利用者からの苦情受付
- (2) 苦情内容及び利用者の意向等の確認並びにその記録
- (3) 受け付けた苦情及びその改善状況等を責任者及び次条に規定する第三者委員（以下「委員」という。）への報告

## (第三者委員)

**第4条** 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、委員を設置する。

2 委員は2名とし、中立、公正性の立場の者の中から理事会及び評議員会にて選任する。

3 委員は、次の各号に掲げる職務を行う。

- (1) 担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取
- (2) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人（以下「申出人」という。）への通知
- (3) 利用者からの苦情の直接受付
- (4) 申出人への助言
- (5) 南越前町社会福祉協議会への助言
- (6) 申出人と責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- (7) 責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
- (8) 南越前町社会福祉協議会の日常的な状況把握と意見傾聴

## (苦情の受付)

**第5条** 担当者又は委員は利用者等からの苦情を随時受け付ける。

2 利用者等からの苦情を受け付けた担当者は、その旨を苦情受付書（様式第1号）により、責任者及び委員に報告するものとする。ただし、申出人が委員への報告を明確に拒否する意思表示をしたときは、この限りでない。

## (苦情受付の通知)

**第6条** 前条の規定により報告を受けた委員は、その内容を確認し、申出人に対し当該報告を受けた旨を苦情解決報告書（様式第2号）により通知しなければならない。

## (苦情解決の話し合い)

**第7条** 委員の立ち会いによる申出人と責任者の話し合いは、次により行う。

- (1) 委員による苦情内容の確認
- (2) 委員による解決案の調整、助言
- (3) 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

(結果の報告)

第8条 責任者は、苦情解決の結果について苦情解決結果報告書(様式第3号)により申出人及び委員に報告しなければならない。

(記録)

第9条 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。

附 則

この要綱は、平成17年 4月 1日から施行する。