

福岡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、福岡市社会福祉協議会(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ものとする。

- (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 苦情解決の責任主体を明確にし、苦情の円滑、円満な解決を図るため、次の体制を整える。

(1)苦情受付担当者の設置

利用者が苦情を申し出やすい環境を整えるため、苦情受付担当者(以下「担当者」という。)を設置し、次の職務を行う。担当者は総務課長をもって充てる。

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

(2)苦情解決責任者の設置

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。)を設置する。責任者は事務局長をもって充てる。

(3)第三者委員の設置

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3名とし、福祉、人権、法律等に関し優れた識見を有する者から理事会において選任し、市社協会長(以下「会長」という。)が委嘱する。

- 2 第三者委員の任期は3年とし、再任は妨げない。ただし、欠員が生じた場合の後任者の任期は、前任者の残任期間とする。
- 3 第三者委員は、苦情を解決するために、公正・中立な立場からあつせん、調整等を行うものとする。
- 4 第三者委員は、必要に応じて合議することができるものとする。
- 5 第三者委員は、苦情の起因となった福祉サービスについて、改善が必要と認められる場合は会長に対して提言することができるものとする。

(第三者委員の職務)

第6条 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) 利用者からの苦情の受付
- (3) 申出人への助言
- (4) 市社協への助言
- (5) 申出人と責任者の話し合いへの立ち会い及び助言
- (6) 苦情に係る事案の処理状況又は改善等の対応結果についての報告聴取

(第三者委員の責務)

第7条 第三者委員は、公平かつ適切にその職務を遂行しなければならない。

- 2 第三者委員は、その職務の遂行において、関係機関との連携を図り、かつ、円滑な遂行に努めなければならない。
- 3 第三者委員及び第三者委員の職にあった者は、その職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(第三者委員の解嘱)

第8条 会長は、第三者委員が心身の故障のため、職務の遂行に堪えないと認める場合又は職務上の義務違反その他委員としてふさわしくない行為があると認める場合は、その意に反して解嘱することができる。

(委員会)

第9条 第三者委員の合議体として福祉サービス苦情調整委員会(以下「委員会」という。)を組織する。

2 委員会は、次の職務を行う。

- (1) 第6条第6号に掲げる苦情の対応結果等の報告を受け、福祉サービスにおける適切な苦情の解決に向けての方策について審議する。
- (2) 必要に応じて市社協に対して前号の方策に関する提言を行う。

(委員長等)

第 10 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、あらかじめ委員長が指定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 11 条 責任者は、相談・苦情解決の仕組みについての掲示、パンフレットの配布等により周知を図るものとする。

(苦情の受付)

第 12 条 担当者は、申出人からの苦情を面接、電話、書面などにより随時受け付けるものとする。

2 担当者は、申出人からの相談・苦情受付に際し、次の事項を苦情受付票(様式1-1号)に記録し、その内容について申出人に確認する。

(1) 相談・苦情の内容

(2) 申出人の希望等

(3) 申出人と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

3 第1項の規定にかかわらず、責任者及び第三者委員は、直接に苦情を受け付けることができる。この場合、責任者及び第三者委員は、その旨を担当者へ連絡し、担当者は、前項の規定により処理する。

(苦情受付の報告・確認)

第 13 条 担当者は、受け付けた苦情はすべて責任者及び第三者委員に報告する。

2 匿名の苦情についても苦情受付票(様式1-1号)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、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、申出人が第三者委員の助言等を求めている場合は、申出人に対して報告を受けた旨を苦情受付報告書(様式2号)により通知する。

(苦情解決の話し合い)

第 14 条 責任者は、申出人との話し合いによる解決に努める。その際、申出人又は責任者は、必要に応じて第三者委員の立ち会い及び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申出人と責任者の話し合いは、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策の調整、助言

(3) 話し合いの結果及び改善事項等の書面での記録並びに確認

(苦情解決の記録、報告)

- 第 15 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苦情相談記録票(様式1-2号)に記録をする。
- 2 責任者は、申し出のあった苦情について、その解決策もしくは途中の経過を申出人及び第三者委員に対して、必要な都度、福祉サービスに関する苦情解決(改善)結果報告書(様式3号)により報告する。
- 3 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。

(苦情解決結果の公表)

- 第 16 条 苦情解決の結果については、個人情報に関するものを除き、各年の「事業報告書」等へその実績を掲載し、公表する。

(委任)

- 第 17 条 この要綱に定めるもののほか、この要綱の施行に関し必要な事項は、別に会長が定める。

付 則

この要綱は、平成20年4月1日から施行する。