

社会福祉法人 信成会

利用者の相談・苦情解決実施要領

(目的)

第1条 この要領は、提供するサービスについて利用者等からの相談あるいは苦情を解決するため必要な事項を定めるものとする。

(相談・苦情解決体制)

第2条 相談あるいは苦情の円滑、円満な解決を図るため、次の組織を置く。
(1) 社会福祉法人信成会の相談・苦情解決責任者（以下「責任者」という。）は施設長とする。
(2) 社会福祉法人信成会の相談・苦情受付担当者（以下「担当者」という。）は課長とする。
(3) 相談・苦情を受付けた職員は速やかに担当者へ届け出るものとする。
(4) 相談・苦情解決を客観的に解決するため第三者委員を置く。

(第三者委員)

第3条 第三者委員は、監事又は社会福祉士あるいは民生委員・児童委員、大学教授、弁護士等で相談・苦情解決を円滑、円満に図ることができるもので、信頼性を有する者から理事会が選考し、理事長が任命する。
2 第三者委員は、中立、公正の確保のため複数とする。
3 第三者委員の報酬は無報酬とする。ただし、中立性が客観的に確保できる場合はこの限りではない。

(担当者の職務)

第4条 担当者の職務は次のとおりとする。
(1) 利用者からの相談・苦情の受付
(2) 相談・苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
(3) 受け付けた相談・苦情及びその改善状況等の責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員の職務)

第5条 第三者委員の職務は次のとおりとする。
(1) 担当者から受け付けた相談・苦情内容の聴取
(2) 相談・苦情内容の報告を受けた旨の相談・苦情申出人（以下「申出人」という。）への通知
(3) 利用者からの相談・苦情の直接受付
(4) 申出人への助言
(5) 事業者への助言
(6) 申出人と責任者の話し合いへの立ち会い・助言
(7) 責任者からの相談・苦情に係る事案の改善状況等の聴取
(8) 日常的な状況把握と意見傾聴
(9) 福祉サービス運営適正化委員会からの事情調査、あっせん及び必要と認められる状況把握に関すること

(利用者への周知)

第6条 責任者は、利用者に対して責任者、担当者及び第三者委員の氏名、連絡先や相談・苦情解決の仕組みについて揭示、パンフレットの配布等により周知を図るものとする。

(相談・苦情の受付等)

第7条 2 担当者は、利用者等からの相談・苦情を随時受け付けるものとする。
2 担当者は、利用者等からの相談・苦情受付に際し、次の事項を福祉サービスに関する相談・苦情受付書（様式1号）に記録し、その内容について申出人に確認する。
ア 相談・苦情の内容
イ 申出人の希望等
ウ 第三者委員への報告の要否
エ 申出人と責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否
3 責任者及び第三者委員も直接相談・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れを担当者へ連絡し、担当者は、前項により処理する。

(相談・苦情受付の報告、確認)

第8条 2 担当者は、受け付けた相談・苦情はすべて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する意思表示をした場合を除く。
2 投書など匿名の相談・苦情についても福祉サービスに関する相談・苦情受付書（様式1号）に記録し、前項により報告をするとともに、必要な対応を行う。
3 第三者委員は、担当者から相談・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、申出人に対して報告を受けた旨を福祉サービスに関する相談・苦情受付通知書（様式2号）により通知する。

(相談・苦情解決の話し合い)

第9条 2 第7条第2項にウ及びエが不要な場合は、申出人と責任者の話し合いによる解決を図るものとする。
2 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助言を求めることができる。
3 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。
ア 第三者委員による相談・苦情内容の確認
イ 第三者委員による解決案の調整、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

(相談・苦情解決の記録・報告)

第10条 2 担当者は、相談・苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面（様式1号）に記録をする。
2 責任者は、一定期間毎に相談・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、一定期間経過後、福祉サービスに関する相談・苦情処理結果報告書（様式3号）により報告する。

(解決結果の公表)

第11条 相談・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」や「広報誌」等へその実績を掲載し、公表する。

付 則

1 この要領は、平成13年1月1日から施行する。
2 この要領は、平成27年1月1日から適用する。