

社会福祉法人下諏訪町社会福祉協議会 福祉サービスに関する苦情解決実施規程  
(平成28年11月28日規程第4号)

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法（昭和26年法律第45号）、介護保険法（平成9年法律第123号）、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（平成17年法律第123号）、児童福祉法（昭和22年法律第164号）、長野県条例ほか関係法令の規定に基づき、社会福祉法人下諏訪町社会福祉協議会（以下「本会」という。）の福祉サービスの提供に対する苦情への適切な対応を行い、解決するための必要な事項を定めることにより、利用者の権利を擁護し、サービス提供者としての信頼及び適正性の確保を図ることを目的とする。

(苦情解決責任者)

第2条 苦情解決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。）を置く。

2 責任者は、本会の事務局長をもって充てる。

3 責任者は、苦情の解決の仕組みなどについて利用者に周知するとともに、苦情を速やかに解決するよう努めるものとする。

(苦情受付担当者)

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

2 担当者は次長、係長及び各事業所管理者の職にある者とし、これにより難しい場合は、別に定める者をもって充てるものとする。

3 担当者は、次の職務を行う。

(1) 利用者等からの苦情の受付

(2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録（録音記録を含む。）

(3) 受け付けた苦情及びその改善状況等について、責任者及び第三者委員（以下「委員」という。）への報告

(委員の設置)

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 委員の定数は2人以上とし、次に掲げる者のうちから選任し、本会会長が委嘱する。

(1) 弁護士、司法書士、精神保健福祉士、社会福祉士

(2) すぐれた識見を有する者

3 委員の任期は2年とする。ただし、再任は妨げない。任期の途中で欠員が生じた場合の補充委員の任期は、前任者の残任期間とする。

4 委員の報酬は、本会の「委員会等の委員等の報酬及び費用弁償に関する要綱」（平成28年要綱第5号）による。

(委員の職務)

第5条 委員は、次の職務を行う。

(1) 担当者から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への通知
- (3) 利用者からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出人への助言
- (5) 本会への助言
- (6) 苦情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) 日常的な状況把握と意見聴取  
(利用者への周知)

第6条 責任者は、事務所内への掲示等により、利用者に対して責任者、担当者及び委員の氏名、連絡先及び苦情解決の仕組みについて周知を行う。

(苦情の受付)

第7条 担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。ただし、委員も直接苦情を受け付けることができる。

2 苦情の受付に際しては、次の事項を苦情受付書（様式第1号）に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出人の希望等
- (3) 委員への報告の要否
- (4) 苦情申出人と責任者の話し合いへの委員の助言、立ち会いの要否
- (5) (3)(4)が不要な場合は、苦情申出人と責任者の話し合いによる解決を図る。

(苦情受付の報告・確認)

第8条 担当者は、受け付けた苦情を原則としてすべて責任者に報告する。

2 責任者は、投書や匿名の苦情については委員に報告し、必要な対応を行う。

3 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、苦情申出人に対して報告を受けた旨を苦情受付報告書（様式第2号）により通知する。

(苦情の解決)

第9条 責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。苦情申出人又は責任者は、必要に応じて委員の助言及び立ち会いを求めることができる。

2 委員の立ち会いによる苦情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について苦情解決結果報告書（様式第3号）に記録し確認する。

3 解決に向けての話し合いが不調になった場合は、責任者は苦情申出人に対し、下諏訪町、諏訪広域連合、長野県福祉サービス運営適正化委員会及び長野県国民健康保険団体連合会等を紹介することができる。

(苦情解決の記録・報告)

第10条 苦情解決や改善を重ねるとともに、提供する福祉サービスの質の向上及び運営の適正化の確保に資するため、次のような記録と報告を行う。

(1) 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、苦情受付書（様式第1号）に記録する。

(2) 責任者は、毎年度1回以上又は必要に応じ、苦情対応結果を委員に報告し、必要な助言を受ける。

(3) 責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び委員に対して苦情解決結果報告書（様式第3号）により報告する。

（解決結果の公表）

第11条 利用者による福祉サービスの選択や本会による福祉サービスの信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き事業報告書に実績を掲載し、公表する。

（秘密保持義務）

第12条 委員、責任者及び担当者は、任期中はもとより、任期終了後においても、その職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。

（その他）

第13条 この規程に定めるもののほか、必要な事項は会長が別に定める。

附 則

この規程は、平成28年12月1日から施行する。