|  |
| --- |
| 参 考 例 示 |

|  |
| --- |
| **＊この要綱は、「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について」に基づいて社会福祉事業者が苦情解決の体制づくりを行うにあたって参考となるように奈良県運営適正化委員会が例示したものです。**  **＊それぞれの施設の実状に合わせて加筆・修正してください。** |

社会福祉法人◯◯◯会

福祉サービスに関する苦情解決実施要綱（案）

（目的）

第１条　この要綱は、社会福祉法第８２条に基づき、社会福祉法人○○○会（以下、「本会」という。）が提供する福祉サービスに対する利用者の満足度を高め、利用者の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを快適に利用することができるように支援するため、本会において苦情解決の仕組みを定め、円滑・円満な苦情解決の促進と本会の信頼及び適正性を確保す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、苦情解決責任者を置く。

２　苦情解決責任者は理事長が任命した者をもって充てる。

（苦情受付担当者）

第３条　利用者等が苦情の申し出をしやすい環境を整えるため、苦情受付担当者を置く。

２　苦情受付担当者は本会職員の中から理事長が任命する。

（苦情受付担当者の職務）

第４条　苦情受付担当者の職務は次の各号に掲げるとおりとする。

（１）利用者等からの苦情の受付

（２）苦情内容、利用者等の意向ならびに希望等の確認と記録

（３）受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第５条に定める第三者委員への報告

（第三者委員の設置）

第５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、第三者委員を設置する。

２　第三者委員は△名で構成し、公平性・中立性を確保できる者の中から、理事会の承認を受けて理事長が委嘱する。

（第三者委員の職務）

第６条　第三者委員の職務は次の各号に掲げるとおりとする。

（１）苦情受付担当者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者への通知

（３）利用者等からの苦情の直接受付

（４）苦情申出者への助言

（５）本会への助言

（６）苦情申出者と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言

（７）苦情解決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傾聴

（第三者委員の任期）

第７条　第三者委員の任期は△年とする。ただし、再任を妨げない。

２　第三者委員の欠員により補充された委員の任期は前任者の残任期間とする。

（第三者委員への報酬）

第８条　第三者委員への報酬は、中立性の確保のため、実費弁償を除き無報酬とする。実費弁償については○○○旅費規程に基づき支給するものとする。

（利用者への周知）

第９条　苦情解決責任者は本会施設内へのポスターの掲示、パンフレットの配布等により利用者等に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名、連絡先や、苦情解決の仕組み等の周知をする。

（苦情の受付）

第１０条　苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。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　苦情受付担当者は、苦情の受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出者に確認する。

（１）苦情の内容

（２）苦情申出者の意向ならびに希望等

（３）第三者委員への報告の要否

（４）苦情申出人と苦情解決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

（苦情受付の報告・確認）

第１１条　苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出者が第三者委員への報告を拒否する意思表示をした場合は除く。

２　投書等匿名の苦情については、第三者委員へ報告し必要な対応を行う。

３　第三者委員は、苦情受付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、苦情申出者に対して報告を受けた旨を通知する。

（苦情解決に向けての話し合い）

第１２条　苦情解決責任者は、苦情申出者との話し合いによる解決に努めなければならない。

２　苦情申出者または苦情解決責任者は、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苦情申出者と苦情解決責任者の話し合いは次により行うものとする。

（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

４　苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができるものとする。

（苦情解決の記録、報告）

第１３条　苦情解決や改善を重ね、福祉サービスの質を高め、適正な運営を確保するために、次の各号により苦情解決の記録と報告を行う。

（１）苦情受付担当者は、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をする。

（２）苦情解決責任者は、一定期間ごと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。

（３）苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後報告する。

（解決結果の公表）

第１４条　利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、インターネットを活用した方法のほか、「事業報告書」や「広報誌」等に実績を掲載し、公表する。

附　則

　　この要綱は、平成○○年○○月○○日から施行する。