

福祉サービスに関する苦情解決実施要綱

第1章 総則

第1 目的

この要領は、社会福祉法（昭和26年法律第45号）第82条で定める社会福祉事業の経営者による苦情解決の責務を果たすために、社会福祉法人魚野福祉会が経営する施設及び事業所（以下「施設」という。）が提供する福祉サービスに関し、利用者等から寄せられる苦情等を適切に解決することにより利用者の権利を擁護するとともに、提供するサービスの質を向上させることにより、福祉の一層の推進に寄与することを目的とする。

第2 福祉サービスの範囲

この要領が対象とする「福祉サービス」は社会福祉法人魚野福祉会の施設が提供するすべての福祉サービスとする。

第3 苦情等の範囲

この要領が対象とする「苦情等」とは、次の「苦情」及び「申し立て」とする。

- (1) 特定の利用者からの福祉サービスに関する苦情
 - ア 福祉サービスに係る処遇の内容に関する苦情
 - イ 福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する苦情
- (2) 不特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する申し立て
 - ア 福祉サービスに係る処遇の内容に関する申し立て
 - イ 福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する申し立て

第4 福祉サービスの範囲

この要領が対象とする苦情等の「申出人」の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 特定の利用者からの福祉サービスに関する苦情
福祉サービスの利用者、その家族、代理人等
- (2) 不特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する申し立て
民生委員・児童委員、施設の職員等、当該福祉サービスの提供について、その状況をよく知っている者

第2章 実施体制

第5 苦情解決責任者

施設に、それぞれ苦情解決責任者を置く。

- (1) 苦情解決責任者は、施設の長（以下「施設長」という。）をもってこれに当てるものとし、社会福祉法人魚野福社会理事長が任命する。

第6 苦情受付担当者

施設に、それぞれ苦情受付担当者を置く。

- (1) 苦情受付担当者は、施設長がそれぞれ施設の職員の中から任命する。

第7 第三者委員

社会福祉法人魚野福社会に、第三者委員を置く。

- (1) 第三者委員は、定員2名とし、社会福祉法人魚野福社会評議員（理事を除く）、監事、民生委員・児童委員等の中から、理事長が任命する。
- (2) 第三者委員の任期は、2年とする。

第3章 職務内容

第8 統括苦情解決責任者の職務

統括苦情解決責任者は、苦情解決の業務について統括する。

第9 苦情解決責任者の職務

苦情解決責任者は、施設が提供する福祉サービスに関する利用者等からの苦情等の解決について、企画、調整、話し合い、解決、結果の公表等の業務を統括し、統括苦情解決責任者へ報告する。

第10 苦情受付担当者の職務

苦情受付担当者は、施設において、次の職務を行う。

- (1) 利用者等からの苦情等の受付
- (2) 苦情等の内容、利用者等の意向の確認と記録
- (3) 受付けた苦情等及びその改善状況等について、それぞれの施設の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

第11 第三者委員の職務

第三者委員は、次の職務を行う。

- (1) 施設の苦情受付担当者からの、受付けた苦情等の内容の報告聴取
- (2) 苦情等の内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- (3) 利用者等からの苦情等の直接受付
- (4) 苦情申出人、苦情解決責任者の助言

- (5) 苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いへの立会い、助言
- (6) 苦情解決責任者からの苦情等の事案の改善状況等の報告聴取
- (7) 日常的な状況把握と意見の傾聴

平成 19 年 4 月 1 日作成

平成 20 年 4 月 1 日変更

平成 27 年 4 月 1 日変更