

## 社会福祉法人掛川社会福祉事業会の福祉サービス利用に関する苦情解決取扱要綱

### (目的)

第1条 この要綱は、社会福祉法第82条の規定に基づき、掛川社会福祉事業会が実施する福祉サービスの利用者、親族及び利用者に関係する者（以下「利用者等」という。）からの苦情に対して、適切に解決を図ることを目的とする。

### (苦情解決体制)

第2条 福祉サービス等に対する利用者等からの苦情を解決するための体制を整備する。

#### 2 苦情受付担当者

法人の実施する各事業所に苦情受付担当者を配置し、苦情の受付及び内容の確認を行うとともに、相談(苦情・要望)内容記録表(様式第1号)へ記載の上、苦情解決責任者に報告する。

#### 3 苦情解決責任者

法人内の各事業所に苦情解決責任者を設置し、案件について苦情申立者と誠意をもって話し合い解決に努める。なお、苦情及び相談等の解決にあたり、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、適宜第三者委員の助言を仰ぐものとする。

#### 4 第三者委員

苦情解決にあたり、審議の公平性を保つため、当法人と利害関係のない委員を設置する。なお、第三者委員への報酬は無報酬とする。

#### 5 第三者委員の職務は、次に掲げる事項とする。

- (1) 苦情受付担当者からの苦情内容の聴取
- (2) 苦情内容の聴取を行った旨の苦情申立者への通知
- (3) 利用者等からの苦情及び相談等の直接受付(様式第1号)
- (4) 苦情申立者及び苦情解決責任者への助言
- (5) 苦情解決責任者からの苦情及び相談等に係る対応ならびに解決策等聴取
- (6) 日常的な状況把握及び意見傾聴

### (苦情解決結果の記録と報告)

第3条 苦情受付担当者は、苦情及び相談等の受付から対応、解決までの経過を書面(様式第1号)に記録するものとする。

2 苦情解決責任者は、申立者及び第三者委員に対して必要に応じ、苦情解決結果について報告(様式第2号)するものとする。

### (利用者等への周知)

第4条 苦情受付体制に関する事項は、各事業所に掲示するものとする。

(苦情の公表)

第5条 苦情解決責任者は、申し立てられた苦情及び相談内容について、原則として個人情報に留意した上で施設の発行する機関紙やホームページ等に公表することとする。

(事業者の義務)

第6条 当法人は、個人の人格尊重の理念のもとに、個人情報を正確な状態に保つとともに、漏えい、紛失、き損などの防止に努め、適切な管理のもとで安全に保管するものとする。

(職員の義務)

第7条 当法人の職員または職員であったものは、苦情及び相談内容について個人情報をみだりに他人知らせ、または不当な目的に使用してはならないものとする。

(付則)

この要綱は、平成14年4月1日から施行する。

(付則)

この要綱は、平成17年4月1日から施行する。

(付則)

この要綱は、令和2年10月1日から施行する。