

苦情解決システム運営要綱

社会福祉法人 神戸婦人同情会
子 供 の 家

児童養護施設 子供の家 苦情解決システム運営要綱

平成18年4月1日

(目的)

第1条 この要綱は、社会福祉法(昭和26年法律第45号。以下「法」という。)第82条の規定等に基づき本施設が提供する福祉サービス(法に基づく社会福祉事業に係るもの以外のものを含む。以下同じ)に係る苦情の解決の仕組みを整備することにより、苦情に対する適切な対応を図り、もって福祉サービスに係る利用者の利益の保護及びサービスの信頼性の確保に寄与することを目的とする。

(苦情解決責任者及び苦情解決担当者の設置)

第2条 福祉サービスに対する苦情の解決を行うため、当施設に苦情解決責任者を置く。

2. 苦情解決責任者及び苦情解決担当者は、施設長がその職員のうちから指名する。

(兵庫県児童養護連絡協議会の第三者委員会の受け入れ)

第3条 苦情の解決に社会性及び客観性を確保し、福祉サービスの利用者の立場及び特性に配慮した適切な対応を図るため、第三者委員として、兵庫県児童養護連絡協議会第三者委員を受け入れる。

2 第三者委員会は、次の各号に掲げる業務がある。

- (1) 苦情受付担当者が受け付けた苦情内容の報告の聴取
- (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) 苦情申出人に対する助言
- (5) 福祉施設の所属長等に対する助言
- (6) 苦情申出人及び苦情解決責任者の話合いにおける立会い及び助言
- (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) 福祉施設の日常的な状況把握及び利用者からの意見聴取

(利用者への周知)

第3条 施設長は、事務所での掲示物の掲示、パンフレットへの記載、ホームページへの掲載等を行うことにより、利用者等に対し福祉サービスに係る苦情解決の仕組みの周知を図るものとする。

(苦情の受付等)

第4条 苦情解決担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付けるものとする。また、各職員も利用者等から直接苦情を受け付けることができる。

2 苦情解決担当者は、苦情の申出があったときは、次の各号に掲げる事項を聴取して苦情受付書(別記第1号様式)に記録するとともに、その内容について苦情申出人に確認するものとする。

(1) 苦情の内容

(2) 苦情申出人の希望等

(3) 苦情申出人及び苦情解決責任者の話し合いにおける苦情を受け付けた職員の助言及び立会いの希望の有無

3 苦情申出人が前項第3号に規定する措置を希望しない場合は、苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決を図るものとする。

(苦情受付の報告等)

第5条 苦情を受け付けた者は、前条の規定により受け付けた苦情の内容を苦情解決責任者及び苦情解決担当者に報告するものとする。

2 苦情解決担当者は、匿名による投書等により苦情が寄せられた場合においても、苦情解決責任者及び苦情相談員に報告するものとする。

3 苦情相談員は、苦情申出人から直接苦情を受け付けたときは、その苦情の内容及び苦情申出人の希望等を聴取して苦情受付書に記録するとともに、その内容について苦情申出人に確認のうえ苦情解決責任者に報告するものとする。

(苦情解決に向けての協議)

第6条 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努めるものとする。

(記録等)

第7条 苦情を受け付けた者は、当該事案の処理経過を苦情受付書に記録するものとする。

2 苦情解決責任者は、苦情解決に当たり苦情申出人に改善を約束した事項等があるときは、苦情申出人に対し、苦情解決結果報告書によりその結果を報告するものとする。

(公表)

第8条 施設長は利用者による福祉サービスの選択並びに当該福祉サービスの質及び信頼性の向上に資するため、苦情申出人の個人情報に関するものを除き、可能な限り機関誌への掲載等の手段により、苦情に関する結果の公表を行うものとする。

(秘密の保持)

第9条 苦情解決責任者、苦情解決担当者その他の苦情相談を受け付ける職員は、苦情申出人の氏名、苦情相談の内容その他の苦情相談に関し知り得た秘密を他に漏らしてはならない。

附 則

この要綱は、平成18年4月1日から施行する。