

社会福祉法人習志野市社会福祉協議会福祉サービス苦情解決に関する要綱

(目的)

第1条 この要綱は、社会福祉法人習志野市社会福祉協議会（以下、「協議会」という。）が行う福祉サービスに関して、本要綱3条に記載する者からの苦情等の申し出があった場合、これを解決することにより、利用者の権利を擁護し、福祉サービスの質のより一層の向上及び充実を図り、もって協議会への信頼を確保することを目的とする。

(福祉サービス)

第2条 本要綱における「福祉サービス」とは、次の各号に掲げる事業とする。

- (1) ボランティア活動の振興に関する事業
- (2) 福祉銀行運営事業
- (3) 福祉サービス利用援助事業
- (4) 生活福祉資金貸付事業
- (5) 高齢者及び重度障害者居室等増改築・改造資金貸付事業
- (6) 相談支援事業
- (7) 心配ごと相談事業
- (8) 子育て支援事業
- (9) 総合福祉センター（さくらの家・いずみの家）の経営
- (10) 生活支援体制整備事業
- (11) 成年後見制度に関する事業（苦情申出人）

第3条 福祉サービスに関し苦情を申し出ることのできる者（以下、「苦情申出人」という。）は、次の各号に掲げるいずれかが該当するものとする。

- (1) 福祉サービスの利用者、その家族及び代理人
- (2) 民生委員児童委員、又は高齢者相談員等で、福祉サービスの提供に関する状況を的確に把握している者。

(苦情解決責任者及び苦情受付担当者の設置)

第4条 第2条に掲げる福祉サービスに関する苦情を解決するため、苦情解決責任者及び苦情受付担当者を置く。

2 苦情解決責任者は、協議会の事務局職員のうちから、社会福祉法人習志野市社会福祉協議会会長（以下、「会長」という。）が指名する。

3 苦情受付担当者は、事務局において第2条の福祉サービスを行うそれぞれの係ごとに、会長が指名する。

(福祉サービス調整委員の設置)

第5条 苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の個々の状態に配慮し

た適切な対応を推進するため、福祉サービス調整委員3名を置く。

2 福祉サービス調整委員は次の各号に掲げる職務を行う。

- (1) 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) 苦情申出人からの苦情の直接受付
 - (4) 苦情申出人及び協議会への助言
 - (5) 苦情申出人との話し合い
 - (6) 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
 - (7) 協議会の福祉サービス提供に関する状況把握と意見聴取
- (福祉サービス調整委員の委嘱)

第6条 福祉サービス調整委員は、次の各号に掲げる者のうちから、会長が選任し、委嘱する。

- (1) 苦情を円滑・円満に解決することができる者
 - (2) 社会的信頼性を有する者
 - (3) 社会福祉事業に理解と熱意のある者
- (福祉サービス調整委員の任期)

第7条 任期は委員就任後、2年以内に終了する会計年度のうち、最終のものに関する定時評議員会の終結の時までとする。ただし、委員が欠員を生じた場合の後任者は前任者の残任期間とする。

(利用者への周知)

第8条 苦情解決責任者は、協議会広報紙への掲載、パンフレットの配布等により、福祉サービスに係る苦情解決の仕組みについて周知する。

(苦情受付の方法)

第9条 苦情受付担当者は、口頭、電話、書面、ファクシミリ又は電子メール等による苦情申出人からの苦情を随時受け付けるものとする。なお、福祉サービス調整委員も直接苦情を受け付けることができる。

2 苦情受付担当者及び福祉サービス調整委員は、苦情の申出があったときは、次の各号に掲げる事項を苦情受付書（別記第1号様式）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) 福祉サービス調整委員への報告の希望の有無
- (4) 福祉サービス調整委員との話し合いの希望の有無

(苦情受付の報告)

第10条 苦情受付担当者は、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に報告し、苦情解決責任者は、前条第2項第3号で申出人が希

望している場合に限り、福祉サービス調整委員に報告する。

- 2 苦情解決責任者及び苦情受付担当者は、投書など匿名により苦情が寄せられた場合においても、福祉サービス調整委員に報告し、必要な対応を行う。
- 3 福祉サービス調整委員は、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、苦情申出人に対して苦情受付通知書（別記第2号様式）により報告を受けた旨を通知する。
- 4 福祉サービス調整委員が直接苦情を受け付けたときは、第9条第2項に掲げる苦情受付書に記録した内容をもって、苦情解決責任者に通知する。
（話し合い）

第11条 話し合いは苦情申出人と福祉サービス調整委員とで行う。ただし、苦情申出人が希望する場合は、苦情解決責任者が立ち会うことができる。

- 2 苦情申出人が福祉サービス調整委員への報告及び立会いを希望しない場合は、苦情申出人と苦情解決責任者により話し合いを行う。
- 3 話し合いは、次により行う。
 - (1) 苦情内容の確認
 - (2) 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
（記録及び報告）

第12条 苦情受付担当者は、解決・改善までの経過と結果について苦情受付書に記録をする。

- 2 苦情解決責任者は、会長が別に定める期間ごとに苦情解決結果について福祉サービス調整委員に報告するとともに、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があるときは、苦情申出人及び福祉サービス調整委員に対し、苦情解決結果報告書（別記第3号様式）により報告する。
- 4 会長は、個人情報に関するものを除き、事業報告書と広報紙に実績を掲載する。
（解決に至らない事項）

第13条 協議会の話し合いで解決に至らなかった事項について苦情申出人から希望があった場合は、千葉県運営適正化委員会等へ報告する。

（福祉サービス向上委員会）

第14条 苦情申出人からの苦情及び意見を福祉サービスに反映させるため、福祉サービス向上委員会（以下、「委員会」という。）を、会長が定める期間ごとに開催する。

- 2 委員会の委員は、福祉サービス調整委員、会長、副会長、常務理事、苦

情解決責任者、事務局長及び苦情受付担当者とする。

3 委員会は会長が招集し、その議長となる。

4 委員会の庶務は、協議会の地域福祉課において処理する。

(秘密の保持)

第15条 苦情解決責任者、苦情受付担当者、その他苦情解決に係る事務に従事する職員及び福祉サービス調整委員は、その過程において知り得た秘密を遵守しなければならない。その職務を退いた後も同様とする。

(委任)

第16条 この要綱に定めるもののほか、苦情解決に関し必要な事項は、会長が別に定める。

附 則

1 この要綱は、平成13年6月1日から施行する。

2 第1期の福祉サービス調整委員の任期は、第4条第3項の規定にかかわらず、平成14年5月30日までとする。

3 この要綱は、平成18年10月1日から施行する。

4 この要綱は、平成19年4月1日から施行する。

5 この要綱は、平成20年4月1日から施行する。

6 この要綱は、平成21年4月1日から施行する。

7 この要綱は、平成29年4月1日から施行する。

8 この要綱は、令和2年7月1日から施行する。