

社会福祉サービス苦情解決処理取扱要綱

(目的)

第1条 この要綱は、社会福祉法（昭和26年法律第45号）第82条の規定に基づき、東浦町が設置又は運営する社会福祉施設で実施する社会福祉事業に対する利用者からの苦情に対し適切な対応により解決を図り、利用者個人の権利を擁護するとともに、円滑及び円満な解決の促進並びに施設の信頼及び適正性の確保を図ることを目的とする。

(定義)

第2条 東浦町が設置又は運営する社会福祉事業とは、東浦町立なかよし学園条例（昭和61年東浦町条例第9号）に規定する東浦町立なかよし学園において行う児童発達支援事業、東浦町立保育所条例（昭和62年東浦町条例第9号）に規定する保育所において行う保育の実施事業、東浦町児童館条例（平成5年東浦町条例第13号）に規定する児童館において行う放課後児童健全育成事業及び東浦町子育て支援センター条例（平成15年東浦町条例第5号）に規定するひがしうら総合子育て支援センターにおいて行う相談事業をいう。

(組織)

第3条 施設に、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、施設長とする。

3 苦情受付担当者は、施設の職員の中から施設長が選任する。

(職務)

第4条 苦情解決責任者及び苦情受付担当者の職務は、次のとおりとする。

(1) 苦情解決責任者

ア 苦情内容の原因究明及び解決方策の検討

イ 苦情解決のための申出人との話し合い

ウ 苦情解決結果の申出人への報告

(2) 苦情受付担当者

ア 苦情の受付、苦情内容の意向等の確認及び記録

イ 苦情解決責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員)

第5条 苦情解決に社会性及び客観性を確保し、利用者の立場及び特性に配慮した適切な対応を推進するため、施設に第三者委員を置く。

2 第三者委員は児童福祉法（昭和22年法律第164号）第16条に定める児童委員のうち主任児童委員を選任する。

(利用者への周知)

第6条 施設長は、施設内への掲示、パンフレットの配布等により利用者や保護者等に対して、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、苦情解決の仕組み等について周知する。

(苦情の受付)

第7条 施設の利用者が苦情を申し出た場合及び投書等匿名の苦情があった場合は、苦情受付担当者が受け付けるものとする。ただし、苦情受付担当者に直接苦情を言い難いときは、第三者委員においても受け付けることができるものとする。

2 苦情受付担当者及び第三者委員は、苦情の受付に際し、苦情受付書（様式第1）に記録し、その内容について苦情を申し出た利用者（以下「申出人」とい

う。)に確認するものとする。ただし、匿名の投書についてはこの限りでない。

(苦情受付の報告)

第8条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情について速やかに苦情解決責任者及び第三者委員へ苦情受付書の写しにより報告するものとする。この場合において、申出人が第三者委員への報告について明確に拒否する意思表示をしたときは、第三者委員への報告はしないものとする。

2 第三者委員は、前項の報告を受けたときは、苦情受付報告書(様式第2)により申出人にその旨を通知する。

3 第三者委員が苦情を受け付けた場合は、速やかに苦情解決責任者に報告するものとする。

(苦情解決の方法)

第9条 苦情受けの報告を受けた苦情解決責任者は、速やかに苦情内容を検討し、その解決に必要な措置をとるものとする。

2 苦情解決責任者は、必要に応じて申出人と苦情の解決に向けて話し合うものとする。この場合において、申出人又は苦情解決責任者は、第三者委員の立会いを求めることができる。

3 第三者委員の立会いによる申出人及び苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。

(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及び助言

(3) 話し合いの結果及び改善事項等の書面での記録及び確認

(苦情解決の記録及び報告)

第10条 苦情解決責任者は、苦情受付から解決及び改善までの経過及び結果について書面に記録するものとする。

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、申出人に改善を約束した事項について、申出人及び第三者委員に対して、苦情解決結果報告書(様式第3)により報告する。

(解決結果の公表)

第11条 施設長は、利用者によるサービスの選択肢を広げ、並びに事業者によるサービスの質及び信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、事業報告書、広報誌等の実績を掲載し、公表する。

(その他)

第12条 苦情処理に関して、この要綱に定めのないことについては、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及びその他法令等に定めるところによる。

附 則

この要綱は、平成24年4月1日より施行する。

附 則

この要綱は、令和3年4月1日から施行する。

様式第1（第7条関係）

苦 情 受 付 書				受付番号	
				受付担当者	
受付年月日		年 月 日		苦情発生時期	
記入者				苦情発生場所	
申 出 人	(ふりが な) 氏 名			住 所	電話() -
	利用者との 関係	本人・家族・その他 ()			
		(申出人が本人以外の場合は、利用者氏名、申出人の住所、連絡先を記入)			
苦情の種類		① 運営方法 ② 病気 ③ けが ④ 衛生 ⑤ 給食 ⑥ 職員の対応 ⑦ 設備 ⑧ 行事に関すること ⑨ 制度に関すること ⑩ 保護者会に関すること ⑪ その他 ()			
苦 情 の 内 容					
申 出 人 の 要 望					
結 果	話し合いへの第三者委員の助言・立会い		要・否	年 月 日	
	解 決 日		年 月 日		

様式第2（第8条関係）

苦情受付報告書

年 月 日

様

第三者委員

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付（受付 No. ）についての報告がありました。

記

苦情の申出日	年 月 日	施 設 利 用 者	
苦情発生時期	年 月 日	利用者との関係	本人・家族・その他 ()
苦 情 の 内 容			

様式第3（第10条関係）

苦情解決結果報告書

年 月 日

様

苦情解決責任者

年 月 日受付の苦情（受付 No. ）については、下記のとおり
解決しましたので報告します。

記

苦情内容	
解決結果	