

## 「福祉サービスに関する苦情解決システム」運営要項（実施要項）

### （目的）

第1条 社会福祉法人ときわ福祉会（以下「本会」という）は社会福祉法第82条に基づき、本会が実施する事業に関する利用者からの苦情に対し、適切な解決に努めることを目的に本要綱を定める。

### （苦情解決体制）

第2条 苦情解決のための体制を次のとおり整備する。

#### 1 苦情解決責任者

苦情解決責任者は、ひがし保育園園長（施設長）とする。

#### 2 苦情受付担当者

苦情受付担当者は、本会職員である 主任保育士 及び 家庭支援担当保育士 とし、その職務は次のとおりとする。

- ①利用者からの苦情の受付
- ②苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- ③簡易な苦情の解決
- ④受付けた苦情およびその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

#### 3 第三者委員

- (1) 苦情解決に向けて利用者の立場を配慮した適切な対応を推進するために、第三者委員を設置し、理事長が委託する。第三者委員を「苦情調整委員」（「苦情相談委員」）とする。
- (2) 第三者委員（「苦情調整委員」）は次の職務を行う。
  - ①苦情受付担当者が受付けた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利用者からの苦情の直接受付
  - ④苦情申出人への助言
  - ⑤本会への助言
  - ⑥苦情申出人と苦情解決責任者の話合いにへの立ち会い、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日常的な状況把握と意見傾聴
- (3) 第三者委員は、中立・公正性確保のため、複数設置する。
- (4) 第三者委員の任期は2年とする。但し、再任を妨げない。
- (5) 第三者委員の報酬は、理事長が別に定める。

(苦情解決の手順)

第3条 苦情解決の手順は次のとおりとする。

1 利用者への周知

苦情解決責任者は、利用者に対し、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて周知を図る。

2 苦情の受付

- (1) 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。
- (2) 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、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第三者委員への報告の要否
  - ④苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否
- (3) ③及び④が不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

3 苦情受付の報告・確認

- (1) 苦情受付担当者は、受付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。
- (2) 意見箱等への投書など匿名の苦情についても、必要な対応を行う。
- (3) 第三者委員は、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報告を受けた旨を通知する。

4 苦情解決に向けての話し合い

- (1) 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。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言及び立会いを求めることができる。
- (2) 第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次のとおり行う。
  - 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、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
- (3) 苦情解決に向けての話し合いが不調となった場合は、苦情解決責任者は苦情申出人に対し、大阪府社会福祉協議会運営適正化委員会を紹介する

## 5 苦情解決の記録、報告

苦情解決の記録と報告を次にとおり行う。

- ①苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録する。
- ②苦情解決責任者は、一定期間毎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、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告する。

## 6 解決結果の公表

苦情解決の状況については、個人情報に関するものを除き、事業報告書等に記載し、公表する。

(その他)

第4条 この要項に定めのない事項については、理事長が別に定める。

附則 この要項は、平成29年4月1日から施行する。