

社会福祉法人あかつき福祉会苦情解決システム運営要綱

（目的）

第1条 この要綱は、社会福祉法（昭和26年法律第45号。以下「法」という。）第82条の規定に基づき、社会福祉法人あかつき福祉会（以下「福祉会」という。）が実施する事業に係る利用者等からの苦情の適切な解決を図る仕組みを定めることにより、利用者利益の保護およびサービスの向上に資することを目的とする。

（苦情解決体制）

第2条 福祉会に、苦情解決責任者、苦情受付担当者および苦情相談員を置く。

2 苦情解決責任者は、各所属長をもって充てる。

3 苦情受付担当者は、各所属長が所属職員の中から指名する。

4 苦情相談員は2名とし、苦情解決に向けて中立公正を確保し、利用者の立場および特性に配慮した適切な対応を図るため、理事長が福祉関係団体の中から第三者委員として委嘱する。

5 苦情相談員の任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。

（利用者等への周知）

第3条 苦情解決責任者は、利用者等に対し、苦情解決責任者、苦情受付担当者並びに苦情相談員の氏名および連絡先等を明記した掲示物を事業所の出入口付近に掲示する等の手法により、苦情解決の仕組みの周知を図る。

（苦情の受付等）

第4条 苦情受付担当者は、自ら利用者等からの苦情を受け付けるとともに、利用者等が苦情の申出をしやすい環境を整える。

2 利用者等からの苦情の受付は、苦情受付担当者のほか総ての職員が行う。

3 利用者等からの苦情を受け付けた者は、当該苦情の内容等、必要事項を苦情受付票（様式第1号）に記録するとともに、苦情受付票記載事項について、当該苦情申出者の確認を得る。

4 苦情申出人が、苦情相談員への報告、苦情相談員の助言および苦情申出者と苦情解決責任者の話し合いへの苦情相談員の立会のいずれも希望しないときは、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。

（苦情の受付の報告等）

第5条 苦情を受け付けた者は、当該苦情の内容等を苦情受付担当者、苦情解決責任者および苦情相談員に報告する。ただし、苦情申出人が苦情相談員への報告を希望しない場合は、この限りでない。

2 前項の規定は、投書等の匿名の苦情についても適用する。

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、前条第3項に規定する措置をとるとともに、苦情解決責任者に報告する。

（苦情解決の協議）

第6条 苦情申出人または苦情解決責任者は、苦情申出人と苦情解決責任者の苦情解決に向け

- た話し合いを行う場合、必要に応じて苦情相談員の助言および立会を求めることができる。
- 2 苦情相談員の立会による苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いの内容は、次の各号に掲げるとおりとする。
 - 一 苦情相談員による苦情内容の確認
 - 二 苦情相談員による解決案の調整および助言
 - 三 話し合い結果の書面による記録および確認
 - 3 苦情解決責任者は、前項の話し合いが不調となった場合は、苦情申出人に対して大阪府社会福祉協議会運営適正化委員会を紹介する。
 - 4 苦情受付担当者は、簡易な苦情については、苦情解決責任者に代わって当該苦情の解決を図ることができる。

（苦情解決の記録等）

- 第7条 苦情解決の記録、改善状況の確認および報告は、次の各号に掲げるとおりとする。
- 一 苦情受付担当者は、苦情受付から解決までの経過と結果について苦情受付票に記録する。
 - 二 苦情解決責任者は、苦情解決結果について苦情申出人に改善を約束した事項等があるときは、当該苦情申出人に対し、その結果を報告する。
 - 三 苦情解決責任者は、必要に応じ苦情解決結果について、苦情相談員および理事長に報告する。ただし、苦情申出人が苦情相談員への報告を希望しないときは、氏名等、苦情申出人が特定される恐れのある項目は記入しない。

（結果の公表）

- 第8条 理事長は、苦情解決の状況について、個人情報に関するものを除き、事業報告書に掲載し、公表する。

（委任）

- 第9条 この要綱に定めのない事項は、理事長が別に定める。

附則

- 1 この要綱は、平成19年4月1日から施行する。
- 2 改正前の社会福祉法人あかつき福社会苦情解決システム運営要綱（平成13年4月1日制定）は平成18年3月31日をもって廃止する。