

## 公益社団法人長野県社会福祉士会事業所に関わる苦情対応実施要綱

### (目的)

第1条 この要綱は、社会福祉法第82条に基づき、公益社団法人長野県社会福祉士会（以下「本会」という。）が実施する事業所への苦情を適切に解決するため必要な事項を定めることにより、福祉サービスに対する利用者の満足度を高め、利用者個人の権利の擁護とサービス提供者としての信頼及び適正性の確保を図ることを目的とする。

### (苦情解決責任者)

第2条 苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者（以下「責任者」という。）を置く。

2 責任者は、事務局長とする。

3 責任者は、苦情の解決の仕組みなどについて利用者に周知するとともに、苦情を速やかに解決するよう努めるものとする。

### (苦情受付担当者)

第3条 苦情の申し出をしやすい環境を整えるため、次の事業毎に苦情受付担当者（以下「担当者」という。）を置く。

(1) 地域生活定着促進事業

(2) 児童虐待・DV24時間ホットライン業務

(3) その他

2 担当者は、次の職務を行う

(1) 福祉サービス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) 受け付けた苦情等の責任者への報告

### (苦情の受付)

第4条 苦情の受付は、担当者が原則として文書で随時受け付け、その内容について苦情申し出人に確認する。

(1) 苦情の内容、苦情申し出人の希望、責任者への報告の要否

(2) 苦情申し出人と責任者の話し合いの要否

2 苦情申立の受付要件は次のとおりとする。

(1) 被申立人を特定できること。

(2) 申立人の連絡先（氏名・住所・電話番号等）が特定できること。

(3) 苦情内容が明記されていること。

(4) 当該事由が発生した時期が特定できること。

### (苦情の報告)

第5条 担当者は、受け付けた苦情を責任者に報告する。

2 投書など匿名の苦情についても必要な対応を行う。

(苦情の解決)

第6条 責任者は、苦情申し出人との話し合いによる解決に努めるものとする。

(苦情解決の記録・報告)

第7条 苦情解決や改善を重ねるとともに、提供する福祉サービスの質の向上及び運営の適正化の確保に資するため、次のような記録と報告を行う。

- (1) 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) 責任者は、一定期間毎に苦情解決結果を理事会に報告する。

(秘密保持義務)

第8条 委員、責任者及び担当者、またはこれらの職にあった者は、その職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。

(改 廃)

第9条 この要綱の改廃は、理事会の承認を得なければならない。

- 2 この要綱に定めるもののほか必要な事項は、会長が別に定める。

附 則

- 1 この要綱は、平成28年 1月 1日から施行する。
- 2 この要綱は、平成28年 4月 1日から施行する。