

半田市福祉サービス苦情解決処理取扱要領

第1章 総則

(目的)

第1条 この取扱要領は、社会福祉法第82条の規定に基づき、半田市が設置、運営する社会福祉事業に対する利用者（以下「利用者」という。）からの苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高めることや早急な虐待防止対策が講じられ、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援することを目的とし、苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を勧めることにより、円滑・円満な解決の促進と次条に規定する施設への信頼や適正性の確保を図るものとする。

(定義)

第2条 半田市が設置、運営する社会福祉事業とは、半田市立保育所条例（昭和54年条例第15号）に規定する保育所において行う保育の実施、半田市立認定こども園条例（平成26年条例第31号）第4条に規定する保育所型認定こども園において行う保育の実施、半田市児童館条例（昭和57年条例第18号）に規定する児童の健全育成及び半田市児童発達支援センター設置条例（昭和44年条例第16号）に規定する半田市児童発達支援センターにおいて行う療育指導をいう。

2 施設とは前項で規定する社会福祉事業を実施する公の施設をいう。

第2章 苦情解決の体制

(苦情解決責任者)

第3条 苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長を苦情解決責任者とする。

(苦情受付担当者)

第4条 苦情解決責任者は、利用者が苦情の申出をしやすいように、当該施設職員の中から苦情受付担当者を任命する。

(第三者委員)

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

2 第三者委員の定数は3名とし、市長が任命する。

3 第三者委員の任期は3年とする。ただし、再任することを妨げない。

第3章 苦情解決の手順

(利用者への周知)

第6条 施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、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、苦情解決の仕組みについて周知する。

(苦情の受付)

第7条 苦情受付担当者は、利用者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、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録（様式第1号）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 前項第3号及び第4号が不要の場合は、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。

(苦情の受付の報告・確認)

第8条 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志表示をした場合を除く。

2 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、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（様式第2号）する。

(苦情解決に向けての話し合い)

第9条 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を求めることができる。

2 第三者委員の立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、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

なお、苦情解決責任者も第三者委員の立会いを要請することができる。

(苦情解決の記録、報告)

第10条 苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確

保される。これらを実行あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

- (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（様式第3号）する。

（解決結果の公表）

第11条 利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や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」や「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、この取扱要領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

この取扱要領は、平成13年4月1日から施行する。

附 則

この取扱要領は、平成21年4月1日から施行する。

附 則

この取扱要領は、平成26年4月1日から施行する。

附 則

この取扱要領は、平成29年4月1日から施行する。