

## 規程第31号

### 社会福祉法人小美玉市社会福祉協議会福祉サービスに関する苦情解決制度実施規程

#### （目的）

第1条 この規程は、社会福祉法人小美玉市社会福祉協議会（以下「本会」という。）が提供する福祉サービスにおける、利用者等からの苦情等を円滑・円満な形で適切に処理・解決を促進し、本会の一層の信頼性確保を図ることを目的とする。

#### （苦情解決体制）

第2条 苦情解決の適切な運営を期するため、体制は次のとおりとする。

##### （1）苦情解決責任者

苦情解決責任者は、本会事務局長を充てることとし、会長が指名する。

##### （2）苦情受付担当者

ア 会長は、本会事務局職員の中から、苦情受付担当者を任命する。

イ 苦情受付担当者は、次の業務を行う。

- ①利用者等からの苦情の受付（別紙様式第1号）
- ②苦情内容、利用者の意向等の確認及び記録
- ③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

ア 会長は、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、社会性や客観性を有し、かつ理事会において選出された者3名の第三者委員を設置任命する。

イ 第三者委員の任期は2年とする。ただし、補欠の委員の任期は前任者の残任期間とし、再任を妨げないものとする。

ウ 第三者委員は、次の職務を行う。

- ①受け付けた苦情内容の報告・聴取及び苦情受付報告書（別紙様式第2号）による通知
- ②利用者からの苦情の直接受付
- ③申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い及び助言
- ④事案の改善状況等に関する苦情解決責任者からの報告・聴取
- ⑤日常的な状況把握と意見聴取

#### （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・連絡方法や苦情解決の仕組みについて、周知する。

ア 掲示場への掲示

イ パンフレットの配布

ウ 本会広報誌への掲載

(2) 苦情の受付

ア 苦情の受付は、苦情受付担当者及び第三者委員が随時行う。

イ 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（別紙様式第1号）に記録し、その内容について苦情申出人に確認しなければならない。

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及び立ち会いの要否

(3) 苦情受付の報告及び確認

苦情受付担当者は、苦情解決責任者及び第三者委員にその内容を報告しなければならない。ただし、苦情申出人から、第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示があった場合には、その限りでない。

(4) 苦情解決に向けての話し合い

ア 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。

イ 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。また、第三者委員の立会いによる話し合いは次により行い、別紙様式第3号により報告するものとする。

①第三者委員による苦情内容の確認及び解決案の調整、助言

②話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

(5) 苦情解決の記録及び報告

ア 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、別紙様式第1号に記録しなければならない。

イ 苦情解決責任者は、四半期ごとに苦情解決の結果について第三者委員に報告し、必要に応じ助言を受けるものとする。

ウ 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、一定期間経過後、報告するものとする。

(6) 解決結果の公表

苦情解決の結果は、個人情報に係るものを除き、本会の事業報告書及び広報誌に掲載して公表するものとする。

第4条 この規程の施行に関し必要な事項は、会長が定める。

附 則

この規程は、平成18年9月20日から施行し、平成18年4月1日から適用する。

## 苦 情 受 付 書【秘】

受付日	令和 年 月 日 ( )	苦情の発生時期	令和 年 月 日 ( )	受付No	
記入者			苦情の発生場所	小美玉市	
申出人	氏名(フリガナ)		住 所	小美玉市	
	利用者との関係	本人, 親, 子, その他( )		TEL	
申出人が本人以外の場合は, 利用者の氏名, 年齢, 性別, 連絡先を記入					
苦情の内容	相談の分類	①ケアの内容に関わる事項 ②個人の嗜好・選択に関わる事項 ③財産管理・遺産・遺言等 ④制度, 施策・法律に関わる要望 ⑤その他 ( )			
申出人の希望等					
備考					
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他[ ]				
申出人への確認	第三者委員への報告の要否 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否 確認欄[ ]				
	話し合いへの第三者委員の助言, 立ち合いの要否 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否 確認欄[ ]				



## 苦 情 受 付 報 告 書

令和 年 月 日

苦情申出人 様

第 三 者 委 員 名 印

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ことを通知いたします。

## 記

苦情の申出日	令和 年 月 日 ( 曜日 )	苦情申出人名	
苦情発生時期	令和 年 月 日 ( 曜日 )	利用者との関係	本人, 親, 子, その他 ( )
苦情の内容			

# 苦情解決結果報告書

平成 年 月 日

第三者委員 (苦情申出人) 様

苦情解決責任者名 印

平成 年 月 日付けの苦情 (受付No. )については, 下記のとおり解決しましたので, 報告いたします。

## 記

苦情内容	
解決結果	