

社会福祉法人 皆野町社会福祉協議会
苦情解決に関する規程

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人皆野町社会福祉協議会（以下、「法人」という。）が社会福祉法第82条の規定に基づき、法人が実施する[定款第2条](#)に規定する社会福祉事業に対する利用者からの苦情に関する取扱いについて、定めることを目的とする。

(実施体制)

第2条 苦情解決のための実施体制を次のとおりとする。

1 苦情解決責任者

福祉サービスの利用者からの苦情を解決する責任者は、事務局長とする。

2 苦情受付担当者

福祉サービスの利用者からの苦情の申し出を受付ける苦情受付担当者は管理職員とし、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 受付けた苦情及びその改善状況等を苦情解決責任者及び第三者委員への報告と記録

3 第三者委員

(1) 法人の苦情解決処理に、社会性や客観性を確保するため第三者委員をおき、法人会長が委嘱する。第三者委員は次の職務を行う。

- ① 苦情受付担当者が受け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 法人への助言
- ⑥ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- ⑦ 苦情解決責任者からの苦情に係る改善状況等の報告聴取
- ⑧ 日常的な状況把握と意見聴取

(2) 第三者委員の人数は、2名以上とする。

(3) 第三者委員の任期は2年とする。ただし、再任は妨げない。

(4) 第三者委員の報酬は、法人の役員等の報酬及び費用弁償に関する規程により支給する。

(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、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ものとする。この場合における苦情の受付手順等については[第3条の2\(2\)](#)の規定を準用する。

(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「苦情受付書」([第1号様式](#))により記録し、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での第三者委員の助言、立会いの要否

(3) 前項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、受け付けた苦情は全て苦情解決責任者及び第三者委員に「苦情受付書」([第1号様式](#))により報告しなければならない。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した場合は、第三者委員への報告は行わない。

(2) 投書など匿名の苦情についても、必要な対応を行うものとする。

(3) 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情の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「苦情受付報告書」([第2号様式](#))により報告を受けた旨を通知しなければならない。

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なければならない。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ち会い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との話し合いは、次の手順により行うものとする。

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については、「苦情受付書」([第1号様式](#))により

記録し確認するものとする。

- (4) 解決に向けての話し合いが不調になった場合は、苦情解決責任者は苦情申出人に対し、埼玉県運営適正化委員会を紹介することができる。

(記録、報告)

第4条 苦情解決の記録と報告は次のとおり行うものとする。

- (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「苦情受付書」([第1号様式](#))により記録する。
- (2) 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項の処理結果等について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後に「苦情解決結果報告書」([第3号様式](#))により報告するものとする。

(結果の公表)

第5条 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、事業報告書に記載し公表する。

(その他)

第6条 この規程に定めない事項については、会長が別に定める。

附 則

この規程は、平成24年4月1日から施行する。

(第1号様式)

【秘】

苦情受付書

(苦情受付担当者)

受付日	平成 年 月 日 (曜日)	苦情の発生時期	年 月 日	受付No.	
記入者		苦情の発生場所			
申出人	氏名(フリガナ)		住	TEL	
	利用者との関係	本人、親、子、その他 ()	所		
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 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 []				
	話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 []				

[書式①表]

(第2号様式)

(第三者委員→苦情申出人)

苦情受付報告書

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

(第3号様式)

(苦情解決責任者→第三者委員、苦情申出人)

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、下記のとおり解決いたしましたので、報告いたします。

記

苦情内容	
解決結果	