

# 社会福祉法人五城目町社会福祉協議会 福祉サービスに係る苦情解決事業実施要綱

## (目的)

**第1条** 福祉サービスに係る利用者からの苦情等への対応により、利用者の満足感の向上や利用者個人の権利擁護を図るとともに、利用者の福祉サービスの適切な利用を支援する。

また、苦情の解決について、社会性や客観性を確保し、一定のルールに従った方法で進めることにより、円滑・円満な解決の促進や本会の信頼と適正性の確保を図る。

《改正》H22.7.1

## (対象とする苦情の範囲)

### 第2条

- (1) 本会が提供する福祉サービスの援助の内容に関する事項
- (2) 本会が提供する福祉サービスの利用契約の締結・履行又は解除に関する事項

## (苦情申出人の範囲)

**第3条** 本会が提供するサービスを、利用している利用者・その家族・代理人等

## (苦情解決責任者)

**第4条** 苦情解決の責任主体を明確にするため、会長は、事務局長を苦情解決責任者に任命する。

## (苦情受付担当者)

**第5条** 利用者からの苦情申し出を受けるため、会長は苦情受付担当者を任命する。

## (苦情受付担当者の職務)

**第6条** 苦情受付担当者の職務は次のとおりとする。

- (1) 利用者からの苦情受付
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- (3) 苦情内容及びその改善状況の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

## (第三者委員の設置)

**第7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を配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置する。第三者委員は、3名以内とし、理事会の承認を得て、会長が委嘱する。

## (第三者委員の任期)

## 第8条

- (1) 第三者委員の任期は、2年とする。ただし、再任を妨げない。
- (2) 第三者委員に欠員が生じた場合の後任者の任期は、前任者の残任期間とする。

### (第三者委員の職務)

**第9条** 第三者委員の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情受付担当者からの苦情内容の報告聴取
- (2) 前号についての苦情申出者への通知
- (3) 利用者からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出者への助言
- (5) 本会への助言
- (6) 苦情申出者と苦情解決責任者との話し合いへの立会いと助言
- (7) 苦情解決責任者からの苦情にかかる事業の改善状況等の報告聴取
- (8) 日常的な状況把握と意見傾聴

### (第三者委員の報酬)

**第10条** 第三者委員への報酬は、無報酬とする。ただし、活動に要した費用は、別途実費弁償することとする。

### (利用者への周知)

**第11条** 本会内への掲示・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・連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する。

### (苦情の受付)

**第12条** 苦情受付担当者は、利用者等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、次の事項を様式1により記録し、その内容について苦情申出者に確認する。

なお、受付担当者が苦情に当たらないと判断した場合は様式4にて本会事務局内にて処理する事が出来る。

- (1) 苦情内容
- (2) 苦情申出者の希望等
- (3) 第三者委員への報告の要否
- (4) 苦情申出者と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言と立会いの要否

3 前項第3号及び第4号が不要な場合は、苦情申出者と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

《改正》H22.7.1

### （苦情受付の報告・確認）

**第13条** 苦情受付担当者は、受け付けた苦情は、総て苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出者が第三者委員への報告を明確に拒否の意思表示をした場合は除く。

2 投書等匿名の苦情についても、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の苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認すると共に、苦情申出者に対し報告を受けた旨を、様式2により通知する。

### （苦情解決に向けての話合い）

**第14条** 苦情解決責任者は、苦情申出者との話合いによる解決に努める。その際、苦情申出者、また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者と苦情解決責任者の話合いは、次のとおりとする。

(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) 話合いの結果や改善事項等書面での記録と確認（様式3による）

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。

### （苦情解決結果の記録・報告）

**第15条** 本会が提供する福祉サービスの質を高め、運営の適正化を確保するために、苦情解決結果の記録と報告を行う。

(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ごとに苦情解決結果について、様式4により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、苦情申出者に改善を約束した事項について苦情申出者及び第三者委員に対して、様式5により一定期間経過後報告する。

### （苦情解決結果の公表）

**第16条** 利用者による福祉サービスの選択や本会による福祉サービスの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」等に実績を掲載し公表する。

## 附 則

この要綱は平成20年 4月 1日から施行する

この要綱は平成22年 7月 1日から施行する



様式 2

会 長	解決責任者	総務係	所属長	受付担当

相談・苦情申立書兼内容記録票

(\*申立者は記入しないでください。)

想定原因	1 説明・情報不足 2 職員の態度 3 サービス量の不足 4 サービスの低い質 5 手続方法の不明 6 権利侵害 7 被害・損害 8 その他 ( )		
	1 その場で回答 2 その場で紹介 3 その場で解決 4 後日回答 ( 年 月 日予定) 5 苦情として処理 6 その他 ( )		
経過記録	日 時	経 過 状 況	対 応 者

様式3

会 長	解決責任者	総務係	所属長	受付担当

相談・苦情対応結果通知書

年 月 日

様

社会福祉法人五城目町社会福祉協議会  
会 長 印

年 月 日付で申立てのありました福祉サービス等に係る相談・苦情について、  
下記のとおり対応しましたので、結果を通知します。

記

相 談 ・ 苦 情 の 概 要	
対 応 結 果	

報告・連絡・相談 受付書

会長	局長	次長	総務企画課	施設・地域振興課	介護課	受付担当

区分	報告		連絡		相談		その他		
	平成 年 月 日			平成 年 月 日					
	記入者氏名		所 属		記入者氏名		所 属		
			<input type="checkbox"/> 局長 <input type="checkbox"/> 総務 <input type="checkbox"/> 居 宅 <input type="checkbox"/> 地 域 <input type="checkbox"/> 介護 <input type="checkbox"/> シルバー <input type="checkbox"/> 看護 <input type="checkbox"/> すぱーく				<input type="checkbox"/> 局長 <input type="checkbox"/> 総務 <input type="checkbox"/> 居 宅 <input type="checkbox"/> 地 域 <input type="checkbox"/> 介護 <input type="checkbox"/> シルバー <input type="checkbox"/> 看護 <input type="checkbox"/> すぱーく		
	内 容				対 策・回 答				