

社会福祉法人愛川町社会福祉協議会

苦情解決に関する規程

平成24年4月1日 愛社協規程第86号

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人愛川町社会福祉協議会（以下「本会」という。）が、本会定款（以下「定款」という。）第2条に基づき実施する事業（以下、「本会事業」という。）の利用者からの苦情に対して社会福祉法第82条をふまえて適切な対応を行うことにより、利用者の権利を擁護し、事業の迅速な改善を図るとともに、本会に対する社会的な信頼を向上させることを目的とする。

(苦情解決責任者)

第2条 本規程による苦情解決の責任主体を明確にするため、本会に苦情解決責任者を置く。

2 苦情解決責任者は、本会の事務局長をもってあてる。

(苦情受付担当者)

第3条 本会事業の利用者が苦情の申出をしやすくするため、本会に苦情受付担当者を置く。

2 苦情受付担当者は、本会会長が若干名を任命する。

3 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) 受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員)

第4条 苦情解決における社会性や客観性を確保するとともに、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設置する。

第2章 庶務関係

- 2 第三者委員は、次に掲げるうちから3名を選任し、本会会長が委嘱する。
 - (1) 弁護士
 - (2) 社会福祉士
 - (3) 本会評議員
- 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。任期途中で欠員が生じた場合の補充委員の任期は前任者の残任期間とする。

- 4 第三者委員は次の職務を行う。
 - (1) 苦情受付担当者からの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) 事業者への助言
 - (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事案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
- 5 第三者委員の報酬は、理事会の議決を経て、本会会長が別に定める。

(利用者への周知)

第5条 苦情解決責任者は、事務所内への掲示、パンフレットの配布及びホームページへの掲載等により、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・連絡先等本規程に基づく苦情解決制度について周知する。

(苦情の受付)

- 第6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。この場合における苦情受付手順などは本条第2項の規定を準用する。
- 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」(様式第1号)に記録し、その内容について苦情申立て人に確認する。

- (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) 苦情申出と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否
- (5) (3)(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。

(苦情受付の報告・確認)

第7条 苦情受付担当者は、受け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をした場合はこの限りでない。

- 2 投書など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、「苦情受付報告書」(様式第2号)により報告を受けた旨を通知しなければならない。

(苦情解決に向けた話し合い)

第8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 第三者委員立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次の手順により行う。
 - (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については、「苦情受付書」(様式第1号)により記録し確認するものとする。
- 4 苦情解決責任者は、解決に向けての話し合いが不調になった場合は、苦情申出人に対し、かながわ福祉サービス運営適正化委員会を紹介することができる。

(苦情解決の記録、報告)

第 2 章 庶 務 関 係

第 9 条 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」（様式第 1 号）に記録をする。

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、「苦情解決結果報告書」（様式第 3 号）により報告する。

（解決結果の公表）

第 10 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「広報紙」及び「ホームページ」等の実績を掲載し、公表する。

（その他）

第 11 条 この規程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

この規程は、平成 24 年 4 月 1 日から施行する。

秘

【様式第 1 号】

苦 情 受 付 書

苦情受付担当者：()

受付日	平成 年 月 日 ()	苦情の発生時期	平成 年 月 日	受付No.	
記入者		苦情の発生場所			
申出人	ふりがな 氏 名		住 所		
	利用者との関係	本人、親、祖父母、子 その他 ()	電 話	()	
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先等を記入					
苦情の内容	相談の 分類	①サービス内容に関わる事項 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、施策等に関わる要望 ⑤その他 ()			
申出人の希望					
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、立会の要否		要 <input type="checkbox"/> ・否 <input type="checkbox"/> 確認欄 [()]		

〔様式①表〕

第 2 章 庶 務 関 係

相談記録	
想定原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> サービス量 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他 []
処理経過	
結 果	

〔様式①裏〕

【様式第 2 号】(第三者委員→苦情申出人)

平成 年 月 日

苦 情 受 付 報 告 書

(苦 情 申 出 人) 様

社会福祉法人愛川町社会福祉協議会
 第三者委員 ⑩

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、祖父母、子 その他 ()
苦 情 の 内 容			

第 2 章 庶 務 関 係

【様式第 3 号】(苦情解決責任者→第三者委員、苦情申出人)

平成 年 月 日

苦 情 解 決 結 果 報 告 書

(第三者委員、苦情申出人) 様

社会福祉法人愛川町社会福祉協議会
苦情解決責任者 ㊟

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	