

平成17年3月30日
周南社協要綱第61号

社会福祉法人周南市社会福祉協議会
福祉サービスに関する苦情解決取扱要綱

改正 平成19年10月10日

(目的)

第1条 この要綱は、社会福祉法人周南市社会福祉協議会（以下「本会」という。）が社会福祉法第82条の規定に基づき、苦情解決に関する必要な事項を定め、福祉サービスに関する利用者（以下「利用者」という。）等からの苦情の適切な解決に資するとともに福祉サービスの質の向上を図ることを目的とする。

(苦情解決責任者)

第2条 苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者を置く。

2 苦情解決責任者は、本会事務局長をもって充てる。

(苦情受付担当者)

第3条 利用者が苦情の申し出をしやすい環境を整えるため、苦情受付担当者を置く。

2 苦情受付担当者は、別表に定めるサービス提供施設等の職員とする。

(苦情受付担当者の職務)

第4条 苦情受付担当者は、次の職務を行う。

(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を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（以下「委員」という。）を設置する。

(委員の定数及び構成)

第6条 委員の定数は、3名以上とし、中立・公正性の確保のため、次の中から選任する。

(1) 評議員

(2) 監事

(3) 社会福祉士

(4) 民生委員・児童委員

(5) 学識経験者

(委員の選任)

第7条 委員は、本会会長が任命する。

(委員の任期)

第8条 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する。

2 委員は、再任することができる。

(委員の職務)

第9条 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

(委員の報酬)

第10条 委員の報酬は、費用弁償を除き、無報酬とする。

(利用者への周知)

第11条 苦情解決責任者は、利用者に対してパンフレットの配布等により、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び委員の氏名・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。

2 苦情受付担当者は、苦情の受付に際し、次の事項を苦情受付簿（別記様式第1号）に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出人の希望等
- (3) 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委員の助言、立ち会いの要否

3 前項の第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。

(苦情の報告及び確認)

第13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委員に報告する。ただし、苦情申出人が委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。

2 投書等匿名の苦情については、委員に報告し必要な対応を行う。

3 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、苦情申出人に対し報告を受けた旨を苦情報告書（別記様式第2号）により、通知する。

(苦情解決に向けての話し合い)

第14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。

2 苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて委員の助言を求めて話し合いを行うことができる。

3 委員の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、次により行う。

- (1) 委員による苦情内容の確認
- (2) 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
- (4) 苦情解決責任者も委員の立ち会いを要請することができる。

(苦情解決の記録及び報告)

第15条 苦情解決の記録及び報告は、次により行う。

(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苦情受付簿に記録する。

(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委員に苦情解決結果報告書(別記様式第3号)により報告し、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、苦情申出人及び委員に対して、一定期間経過後、報告する。

(解決結果の公表)

第16条 苦情解決責任者は、個人情報に関するものを除き、解決結果を事業報告書等において公表する。

(解決困難な苦情の対応)

第17条 解決困難な苦情の解決は、山口県運営適正化委員会に委ねる。

(その他)

第18条 この要綱にない事項については、必要に応じて本会会長が別に定める。

附 則 (平成17年3月30日)

この要綱は、平成17年4月1日から施行する。

附 則 (平成19年10月10日)

この要綱は、公布の日から施行し、平成19年4月1日から適用する。

【秘】

苦情受付簿（苦情受付担当者）

受付日	平成 年 月 日 ()	苦情の発生時期	年 月 日	受付番号	
記入者		苦情の発生場所			
申出 人	氏名 (フリガナ)		住 所		
	利用者との関係		〒 —	周南市	
	☎ () —				
※申出人が本人以外の場合は、利用者との関係欄に氏名、年齢、性別、続柄、連絡先を記入のこと					
苦情の 内容	苦情の分類	①ケア内容に係わる事項		②個人の嗜好・選択に係わる事項	
		③財産管理・遺産・遺言		④制度、施策、法律に関する要望	
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、立ち会い要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 []				

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	

別記様式第2号（第13条関係）

（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

氏 名

印

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付（受付番号 ）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（ ）	苦情申出人名	
苦情発生時期	平成 年 月 日（ ）	利用者との関係	
苦 情 の 内 容			

別記様式第3号（第15条関係）

（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

氏 名

印

平成 年 月 日付けの苦情（受付番号 ）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

苦情の内容	
解決結果	