

## 社会福祉法人磐田市社会福祉協議会福祉サービス等に関する苦情解決取扱要綱

### (目的)

第1条 この要綱は、社会福祉法第82条の規定に基づき、社会福祉法人磐田市社会福祉協議会（以下「本会」という。）が実施する福祉サービス及び受付相談業務（以下「福祉サービス等」という。）についての、利用者、その家族及び民生委員児童委員（以下「利用者等」という。）からの苦情の適切な解決を図ることを目的とする。

### (苦情解決体制)

第2条 本会は、福祉サービス等に対する利用者等からの苦情を解決するための体制を整備し、事業の適切な運営に資するものとする。

### (苦情解決責任者)

第3条 苦情を解決するための責任主体を明確にするため、苦情解決責任者をおく。

- 2 前項の苦情解決責任者は、本会の事務局長をもって、これにあてる。
- 3 苦情解決責任者が欠けたときは、会長が本会の理事の中から指名する。

### (苦情受付担当者)

第4条 福祉サービス等の利用者等が、苦情申し出をしやすい環境を整えるため、苦情受付担当者をおき、事務局職員（以下「職員」という。）の中から会長が任命する。

- 2 前項の苦情受付担当者は、次の職務を行う。
  - (1) 利用者からの苦情受付
  - (2) 苦情内容及び利用者等の意向等の確認と記録（様式第1号）
  - (3) 受け付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会への報告
  - (4) 苦情の受付から解決・改善までの経過・結果の記録

### (第三者委員会の設置)

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の推進をするため、第三者委員を設置する。

- 2 第三者委員は、3人とし、本会理事会の同意を得て会長が委嘱する。
- 3 第三者委員の選任用件は、次のとおりとする。
  - (1) 苦情解決を円滑・円満に図ることができる者
  - (2) 世間からの信頼性を有する者
- 4 第三者委員の任期は、2年とする。ただし、補欠選任による委員の任期は、前任者の残任期間とする。
- 5 会長は、必要に応じ第三者委員協議会（以下「第三者協議会」という。）を招集することができる。
- 6 第三者委員は、無報酬とする。

### (第三者委員の職務)

第6条 第三者委員の職務は、次に掲げる事項とする。

- (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し出人への通知
- (3) 利用者等からの苦情直接受付（様式第2号の1・同2）
- (4) 苦情申し出人への助言

- (5) 本会への助言
- (6) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち合い又は助言
- (7) 苦情解決責任者からの苦情に係る事業の改善状況等の報告聴取
- (8) 日常的な状況把握及び意見聴取  
(利用者等への周知)

第7条 利用者等への周知は、施設内への掲示板又は広報誌等によるものとする。

- 2 苦情解決責任者は、利用者等に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名及び連絡先を周知するとともに、苦情解決の仕組みについても併せて周知するものとする。

(苦情の受付)

第8条 苦情受付担当者は、第4条第2項第1号及び第2号による苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について、苦情申出人に確認するものとする。

- (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) 苦情申出人と苦情解決責任者への第三者委員の助言又は立会いの要否

(苦情受付の報告、確認)

第9条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情のすべてを苦情解決責任者及び第三者委員に報告するものとする。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、この限りではない。

- 2 投書など匿名の苦情は、第三者委員へ報告し、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、その内容を確認するとともに、14日以内に苦情申立人に対して、報告を受けた旨を通知(様式第3号)する。

(苦情解決に向けての話し合い)

第10条 苦情解決責任者は、苦情申立人との話し合いによる解決に努めるものとする。

- 2 前項の話し合いにおいて、必要がある場合には、苦情申立人又は苦情解決責任者は、第三者委員に助言を求めることができる。
- 3 前項による話し合いは、次のとおり行うものとする。
  - (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及び助言
  - (3) 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録及び確認

(苦情解決の記録、報告)

第11条 苦情受付担当者は、苦情受付から解決或いは改善までの経過と結果を書面に記録するものとする。

- 2 苦情解決責任者は、おおむね6箇月毎に苦情解決結果について、第三者委員に報告(様式第4号)しなければならない。この場合において、第三者委員は必要と認める事項について助言を行うことができる。
- 3 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束したことについて、苦情申出人及び第三者委員に対して、おおむね3箇月経過後に、その状況を報告(様式第5号)するものとする。

(解決結果の公表)

第12条 苦情申立てに対して解決及び改善された事項について、個人情報に関するものを除き事業報告書又は広報誌等で、その結果を毎年1回公表する。

附 則

この要綱は、平成17年4月1日から施行する。



(裏面)

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"/> サービスの内容 <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	



## 投 書 用 紙

この投書用紙は、社会福祉法人磐田市社会福祉協議会が提供するサービス等に対するご意見、特に不満に思うことや改善してほしいことなど、社会福祉法人磐田市社会福祉協議会に対する苦情をお聞かせいただくものです。

苦情申出人 住 所 TEL — —

氏 名

匿名希望 する ・ しない

・ サービス利用者との関係 本人・家族・その他（ ）

・ 第三者委員への報告が必要ですか？ はい ・ いいえ

・ 苦情解決との話合に第三者委員の立会いを希望しますか？ はい ・ いいえ

・ 苦情の内容、申出希望

# 苦情受付報告書

平成 年 月 日

様

社会福祉法人磐田市社会福祉協議会  
第三者委員

印

苦情受付担当者から下記の通り苦情受付（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（ ）	苦情申出人氏名	
苦情発生時期	平成 年 月 日（ ）	利用者との関係	
苦情の内容			



## 苦情申出に対する改善（解決）結果報告書

平成 年 月 日

（第三者委員）

様

社協苦情解決責任者

印

平成 年 月 日から平成 年 月 日までの苦情申立に対し、次のとおり改善（解決）したので報告します。

記

受付 No.及び申立年月日	申出人住所氏名	苦情等の内容	改善・結果 解決の内容及び結果
No.			

## 苦情解決（改善）結果報告書

平成 年 月 日

（苦情申出人）

（第三者委員）

様

社協苦情解決責任者

印

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

記

苦情内容	
解決（改善）結果	

社会福祉法人磐田市社会福祉協議会の福祉サービス等に関する苦情解決

関係者名簿

No.	職名	氏名	住所	電話番号	備考
1	社協会長				
2	第三者委員				
3	”				
4	”				
5	苦情解決責任者				事務局長
6	苦情受付担当者				