

社会福祉法人本巢市社会福祉協議会 苦情解決規程

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法第82条の規定に基づき、社会福祉法人本巢市社会福祉協議会（以下「本会」という。）が行う福祉サービスの利用者等からの苦情に対して、利用者の権利を擁護し、社会性、客観性を確保した適切な解決を図るための組織を設置し運営することを目的に、必要な事項を定める。

(組織)

第2条 本会に、利用者等からの苦情を解決するため苦情解決責任者を置き、また苦情の受け付けを行う苦情受付担当者を置く。

2 苦情解決に社会性、客観性を確保するため、本会に第三者委員会を設置する。

(責任者等の任命)

第3条 苦情解決責任者は、社会福祉法人本巢市社会福祉協議会会長（以下「会長」という。）が任命する。

2 苦情受付担当者は、会長が任命する。

(第三者委員の設置)

第4条 第三者委員は、次に掲げる者の中から2名以内を理事会において選考し、会長が委嘱する。

(1) 評議員

(2) 監事

(3) 民生委員児童委員

(4) 学識経験者及び識見を有する者

(5) その他会長が必要と認める者

2 第三者委員の任期は、2年とする。ただし、再任は妨げない。また、第三者委員に欠員が生じた場合の補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

3 第三者委員の報酬は、無報酬とする。ただし、相談・苦情解決のために要した費用及び旅費等は本会が負担する。

(苦情受付担当者の職務)

第5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、利用者等からの苦情の受け付けに際し、別に定める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。

3 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ときは、第三者委員への報告を行わない。

4 苦情受付担当者は、投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告するなど必要な対応を行う。

5 苦情受付担当者は、苦情の受付から解決、改善までの経過と結果について、書面に記録する。

(苦情解決責任者の職務)

第6条 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いにより解決に努める。その際、必要に応じて苦情申出人又は苦情解決責任者は、第三者委員の助言を求めることができる。

2 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決の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、一定の期間が経過した後、苦情申出人及び第三者委員に対して、その実施状況を報告する。

4 苦情解決責任者は、利用者等に対して苦情の申出、苦情の解決のための仕組み等について、別記の「苦情申立に関する説明書」により説明、周知する。

(第三者委員の権限)

第7条 第三者委員は、直接、利用者等からの苦情を受け付けることができる。

2 第三者委員は、苦情申出人の明確に拒否する意思表示があった場合を除き、すべての苦情について苦情受付担当者から報告を受ける。

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ときは、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

4 第三者委員は、苦情受付担当者から報告を受けた苦情について、解決案の調整、助言を行う。

(第三者委員の立ち会い)

第8条 第三者委員は、苦情申出人と苦情解決責任者との解決のための話し合いに立ち会う。

この立ち会いは、次により行う。

(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の書面での記録と確認

2 第三者委員の立ち会いは、苦情解決責任者から要請することができる。

(利用者への周知)

第9条 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、苦情解決の仕組みを記載した別記の「苦情申立に関する説明書」より説明、周知する。

2 利用者に対して前項に定める必要事項を記し、事業所内に掲示すると共に、パンフレット等を作成して利用者に呈示し説明する。

(苦情の受付事項)

第10条 利用者等からの苦情の申出は、次の事項を別記の書式の書面により記録し、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

(3) 第三者委員の報告の要否

(苦情解決の記録、報告)

第11条 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。この記録は苦情受付担当者が行う。

2 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、その状況を報告する。この報告は苦情解決責任者が行う。

(書類の整備)

第12条 利用者からの苦情の申出に対し、その適切な解決を図るため、業務の行程に従い次の書類を整備する。

- (1) 苦情受付書 (様式①)
- (2) 苦情受付報告書 (様式②)
- (3) 苦情解決結果報告書 (様式③)

(公表)

第13条 利用者からの苦情の申出、苦情の解決の結果について、個人の情報に関するものを除き、事業報告書、広報誌等に公表する。

(委任)

第14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16年4月1日から施行する。

この規程は、平成21年4月1日から施行する。

平成 年 月 日

利 用 者 各 位

社会福祉法人 本巢市社会福祉協議会
会長

「苦情申立に関する説明書」

社会福祉法第82条の規定により、本事業所では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えることといたしました。本事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めることといたしましたので、お知らせいたします。

記

- | | | |
|------------|------|------|
| 1. 苦情解決責任者 | 氏 名 | 職 名 |
| 2. 苦情受付担当者 | 氏 名 | 職 名 |
| 3. 第三者委員 | ①氏 名 | [連絡先 |
| | ②氏 名 | [連絡先 |

4. 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。また、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告します。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立ち会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行います。

- ア. 第三者委員による苦情内容の確認
- イ. 第三者委員による解決案の調整、助言
- ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

(4) 都道府県「運営適正化委員会」の紹介

本事業所で解決できない苦情は、社会福祉法人岐阜県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。

(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 (曜日)	利用者との関係	本人、親、子、その他 ()
苦情の内容			

第12条関係 様式③

(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

様

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、報告します。

記

苦情内容	
解決結果	