

社会福祉法人魚沼市社会福祉協議会苦情解決に関する規程

[平成16年11月1日・規程第8号]

[平成20年3月18日・一部改正]

[平成30年5月15日・全部改正]

第1章 総則

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人魚沼市社会福祉協議会（以下、「本会」という。）定款に基づき本会が実施する事業（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条をふまえて適切に対応することにより、本会事業の利用者の権利を擁護するとともに事業の迅速な改善を図り、本会事業に対する社会的な信頼を向上させることを目的とする。

(対象とする苦情)

第2条 この規程により本会が対応する苦情は、本会事業のうち、各年度の事業計画に基づき実施する事業に関する苦情とする。ただし、当該苦情に関する事実のあった日から1年以上を経過している苦情は、対象としないことができるものとする。

2 前項に掲げる苦情のうち、法令による制度の改善を目的とする苦情及び事務受託団体が固有に行う事業に関する苦情は、本規程が取り扱う範囲から除外する。

(苦情申出人の範囲)

第3条 本規程による苦情申出人は、本会事業を現に利用している個人及び団体（以下「利用者等」という。）とする。

2 前項には苦情申出人から委任を受けた苦情申出代理人を含むものとする。

第2章 苦情解決体制

(苦情解決責任者)

第4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設置する。

2 苦情解決責任者は、本会事務局長とする。

3 苦情解決責任者は、本規程に基づく事業の円滑な実施を目的として苦情解決の業務の一部を本会課長に委任することができる。

(苦情解決責任者の職務)

第5条 苦情解決責任者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情申出内容の原因、解決方策の検討
- (2) 苦情解決のための苦情申出人との話し合い
- (3) 苦情内容の第三者委員への報告
- (4) 第8条に定める第三者委員への苦情解決結果の報告
- (5) 苦情原因の改善状況について、苦情申出人及び第三者委員への報告

(苦情受付担当者)

第6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設置する。

- 2 苦情受付担当者は、本会職員の中から課長が指名する。
- 3 本会職員は、苦情受付担当者の不在時等に第2条に定める苦情の申出があった場合には、苦情受付担当者に代わって申出を受け付けるものとする。
- 4 前項により苦情の申出を受けた職員は、遅滞なく苦情受付担当者にその内容を報告しなければならない。

(苦情受付担当者の職務)

第7条 苦情受付担当者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 利用者等からの苦情受付
- (2) 苦情内容、利用者等の意向等の確認と記録
- (3) 苦情内容の苦情解決責任者への報告
- (4) 苦情改善状況の苦情解決責任者への報告

(第三者委員)

第8条 苦情解決における客観性と社会性を確保するとともに、苦情申出人に対する適切な支援を行うため、本会に第三者の立場に立つ第三者委員を設置する。

- 2 第三者委員は次に掲げるうちから5名以内を選任し、本会会長が委嘱する。
 - (1) 本会評議員
 - (2) 本会監事
 - (3) 学識経験者
 - (4) その他、会長が適当と認めた者

(第三者委員の任期)

第9条 第三者委員の任期は2年とする。ただし、再任は妨げない。

- 2 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10条 第三者委員の職務は次のとおりとする。ただし、必要に応じて他の第三者委員と協議を行うことができる。

- (1) 苦情解決責任者からの苦情内容の報告の聴取

- (2) 前号についての苦情申出人への通知
- (3) 利用者等からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出人への助言
- (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案の改善状況等の報告の聴取
- (8) その他、本会事業のサービス向上に資するための助言

(第三者委員の費用弁償)

第11条 第三者委員の報酬及び費用弁償は別に定める。

第3章 苦情解決の業務

(制度の周知)

第12条 苦情解決責任者は、本会事業に関するパンフレット及びホームページへの掲載等により、本規程に基づく苦情解決制度（以下、「本制度」という。）について周知を図らなければならない。

2 本会職員は、本会事業の実施に際し、利用者等に対して本制度の趣旨と内容を明確に説明しなければならない。

(苦情の受付)

第13条 苦情申出は、別に定める苦情申出書（様式第1号）によるほか、様式によらない文書、口頭による申出によっても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て、次の事項を別に定める苦情受付書（様式第2号）に記録し、その内容を苦情申出人に確認する。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出人の要望
- (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の話し合いへの第三者委員の助言や立会いの要否

(苦情の報告・確認)

第14条 苦情解決責任者は、原則として受け付けた苦情を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希望しない場合はこの限りでない。

2 投書等匿名による苦情があった場合にも、苦情解決責任者は第三者委員に報告し必要な対応を行うものとする。

3 苦情解決責任者から苦情申出の報告を受けた第三者委員は、苦情内容を確認し、苦情受付報告書（様式第3号）によって、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知しなければならない。通知は、原則として苦情申出のあった

日から10日以内に行わなければならない。

(苦情解決に向けた話し合い)

第15条 苦情解決責任者は、苦情申出の内容を解決するため、苦情申出人との話し合いを実施する。ただし、苦情内容によっては、苦情受付担当者が対応することができる。また、苦情申出人が同意する場合には、解決策の提示をもって話し合いに代えることができる。

2 前項による話し合い又は解決策の提示は、原則として苦情申出のあった日から14日以内に行わなければならない。

3 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に助言を求めることができる。

4 第三者委員は、話し合いへの立会いにあたっては、苦情内容を確認の上、必要に応じて解決策の調整と助言を行う。

5 苦情受付担当者は、話し合いの結果や改善等を約束した内容を苦情解決話し合い結果記録書(様式第4号)により記録し、苦情申出人と苦情解決責任者及び立ち会った第三者委員に確認する。

(苦情解決に向けた記録・結果報告)

第16条 苦情受付担当者は、苦情受付から解決、改善までの経緯と結果について書面により記録する。

2 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善等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改善結果等報告書(様式第5号)により報告する。報告は、原則として最終的な解決策の提示をした日又は話し合いを終了した日から30日以内に行わなければならない。

3 苦情解決責任者は、苦情申出人が本会が対応する解決策では当該苦情の解決が図られないとする場合、新潟県福祉サービス運営適正化委員会等の窓口を紹介するものとする。

(解決結果の公表)

第17条 苦情解決責任者は、定期的に苦情解決結果及び苦情原因の改善状況を第三者委員に報告する。

2 本会への信頼を高めるとともに本会が実施する事業の質を向上させるため、本規程に基づく苦情解決の対応状況について、個人情報に関する事項を除き公表するものとする。

(委任)

第18条 この規程に定めるもののほか、苦情解決に関し必要な事項は、会長が別に定める。

附 則

- 1 この規程は、平成30年6月1日から施行する。

※受託事業等で様式が定められている場合は当該様式とする
様式第1号（苦情第13条第1項関係）

苦 情 申 出 書

年 月 日

社会福祉法人魚沼市社会福祉協議会 様

申出人 住 所
氏 名 ⑩
利用者・当事者 との関係
本人、親、子、兄弟
その他（ ）

下記のとおり苦情を申し出ます。

利用者・当事者

フリガナ 氏 名		性 別	男 女	生年月日 (年齢)	明・大・昭・平 年 月 日 (歳)
住 所	〒 電話 - -				
苦情に係る事実のあった日	平成 年 月 日				
苦情の発生場所					
苦情の内容					

魚沼市社協受付回付欄

会 長	苦情解決 責任者	課 長	係 長 管理者	苦情受付 担当者	受付者
月 日	月 日	月 日	月 日	月 日	月 日

様式第2号（苦情第13条第2項関係）

苦 情 受 付 書

受付日・時刻		年 月 日 :			受付者	職 氏名
受付手段		来所、電話、書面、FAX 他（ ）				
申 出 人	フリガナ 氏 名				住 所	〒 電話
	利用者との 関係	<input type="checkbox"/> 本人、 <input type="checkbox"/> 親、 <input type="checkbox"/> 子、 <input type="checkbox"/> 兄弟 <input type="checkbox"/> その他（ ）				
利 用 者	フリガナ 氏 名				住 所	〒 電話
	性 別	男 ・ 女	年 齢	歳		
利用施設名						
サービスの内容						
苦 情	苦情の分 類	<input type="checkbox"/> ①ケアの内容に関わる事項 <input type="checkbox"/> ②個人の嗜好・選択に関わる事項 <input type="checkbox"/> ③財産管理・遺産・遺言等 <input type="checkbox"/> ④制度、施策、法律に関わる要望 <input type="checkbox"/> ⑤その他（ ）				
	苦情の具 体的内容	<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 （ ）				
希 望 等	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			<input type="checkbox"/> 要、 <input type="checkbox"/> 否	確認欄（ ）
		話し合いへの第三者委員の助言、 立会いの要否			<input type="checkbox"/> 要、 <input type="checkbox"/> 否	確認欄（ ）
第三者委員名						
委員への報告		年 月 日		申出人への通知日		年 月 日

魚沼市社協受付回付欄

会 長	苦情解決 責任者	課 長	係 長 管理者	苦情受付 担当者	受付者
月 日	月 日	月 日	月 日	月 日	月 日

様式第3号（苦情第14条第3項関係）

年 月 日

苦情申出人

様

社会福祉法人魚沼市社会福祉協議会
第三者委員 ⑩

苦 情 受 付 報 告 書

社会福祉法人魚沼市社会福祉協議会の（事業所等の名称）の苦情受付担当者から、当該（事業所等の名称）での事業について、下記のとおり苦情等の申出を受け付けた旨、報告を受けたので通知します。

記

苦情の申出日	年 月 日	苦情申出人名	
苦情発生時期	年 月 日	申出人の利用者との関係	
		利用者名	
苦情の内容			

様式第4号（苦情第15条第5項関係）

苦情解決話し合い結果記録書

記入日： 年 月 日

記録者：苦情受付担当者 _____

項目	内容
話し合い日時	年 月 日 () 時 分～ 時 分
話し合い場所	
苦情を持つ人の氏名	
本人でない場合の代理人氏名	
苦情解決責任者氏名	
第三者委員氏名	
その他の立会者氏名	
苦情申出内容に関する 苦情申出人の意見・希望	
苦情申出内容に関する 苦情可決責任者の意見・解決策	
苦情申出内容に関する 第三者委員の意見・解決策	
改善等を約束した内容	
話し合いが不調となった原因・意見の相違点	
次回話し合いの日時・場所	日時： 年 月 日 () 時 分～ 場所：

上記のとおり相違ないことを確認しました。

年 月 日

苦情申出人（代理人）氏名 ⑩

社会福祉法人魚沼市社会福祉協議会

苦情解決責任者氏名 ⑩

社会福祉法人魚沼市社会福祉協議会

第三者委員氏名 ⑩

様式第5号（苦情第16条第2項関係）

改 善 結 果 等 報 告 書

年 月 日

苦情申立人 様

社会福祉法人魚沼市社会福祉協議会
第三者委員 様

社会福祉法人魚沼市社会福祉協議会
苦情解決責任者 ⑩

年 月 日付けの苦情については、下記のとおり処理いたしましたので報告します。

記

苦情内容	
処理内容	