

社会福祉法人鴻巣市社会福祉協議会
福祉サービスの苦情の解決に関する規程

平成19年 4月 1日
規 程 第 2 号

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法（昭和26年法律第45号）第82条の規定の趣旨に基づき、社会福祉法人鴻巣市社会福祉協議会（以下「本会」という。）が実施する事業について、利用者等からの苦情の適切な解決を図り、利用者等の権利を擁護するとともに、本会が実施する事業の質の向上及び運営の信頼性を高めることを目的とする。

(苦情解決体制)

第2条 苦情の適切な解決を図るため、本会に苦情解決責任者及び苦情受付担当者（以下「苦情解決責任者等」という。）を置く。

- 2 苦情解決責任者は、事務局長をもって充てる。
- 3 苦情受付担当者は、事務局長が任命する。

(苦情解決責任者等の任務)

第3条 苦情解決責任者等は、次の各号に掲げる職の区分に応じ、当該各号に掲げる任務を遂行しなければならない。

(1) 苦情解決責任者

- ア 苦情の解決に関すること。
- イ 苦情受付担当者の監督及び指導に関すること。
- ウ 苦情解決制度の周知に関すること。

(2) 苦情受付担当者

- ア 苦情の受付に関すること。
- イ 苦情内容の確認及び記録に関すること。
- ウ 苦情内容等の苦情解決責任者への報告に関すること。

- 2 苦情解決責任者等は、当該苦情に対し迅速かつ適正に対応しなければならない。

(第三者委員)

第4条 第1条の目的を達成するために第三者委員（以下「委員」という。）を置く。

- 2 委員は、3人以内とし、中立公正な立場で優れた識見を有する者の中から理事会の同意を得て、会長が委嘱する。
- 3 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。
- 4 委員は、再任されることができる。

(委員の職務)

第5条 委員の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情の申出を受け付けること。
- (2) 苦情の申出に対する調査、審査及び通知を行うこと。

- (3) 苦情の申出に関し本会から報告を受けること。
- (4) 本会からの助言又は調整の要請に対応すること。
- 2 委員は、職務を行うに当たっては、福祉サービスに関する市民の権利又は利益を擁護するため、公平かつ適正にその職務を遂行しなければならない。
- 3 委員は、それぞれ独立してその職務を行うものとする。
- 4 前項の規定にかかわらず、制度の改善を求める意見表明を行う場合は、委員の合議によるものとする。

(報酬等)

第6条 委員の活動に対する報酬は、中立性が客観的に確保できる範囲の額とし、会長が別に定める。

(利用者等への周知)

第7条 本会は、利用者等に対して苦情解決責任者等及び委員について、広報、掲示板等において周知する。

(苦情申出の範囲、資格等)

第8条 苦情申出ができる事項は、本会が行う福祉サービスの個人の利用に関するものとする。ただし、次に掲げる事項については、苦情の申出をすることができない。

- (1) その起因となった事実があった日から1年以上を経過している事項
- (2) 法令等による制度の改正を図らなければならない事項
- (3) この規程により既に処理が終了している事項
- 2 苦情の申出をすることができる者は、次の各号のいずれかに該当する者とする。
 - (1) 福祉サービスの決定を受けた者、現に福祉サービスを利用している者、福祉サービスの利用を取り消された者又は福祉サービスの申請を拒否された者
 - (2) 前号に規定する者の配偶者又は3親等以内の親族
 - (3) 第1号に規定する者の後見人、後見監督人、保佐人、保佐監督人、補助人又は補助監督人
 - (4) その他本会会長が認める者

(苦情の受付)

第9条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を面接、電話及び書面により随時受け付けるものとし、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。

- (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との話し合いへの委員の助言又は立会いの要否

(苦情受付の報告及び確認)

第10条 苦情受付担当者は、次の報告及び確認を行う。

- (1) 受け付けた苦情は、苦情解決責任者に報告する。

(2) 投書などによる苦情は、苦情解決責任者に報告し、必要な対応を行う。

(苦情解決に向けての話合い)

第11条 苦情解決責任者は、苦情申出人との話合いによる解決に努めるものとし、必要に応じて委員の立会い及び助言を求めることができる。

2 委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話合いは、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又は助言

(3) 話合いの結果及び改善事項等の書面での記録及び確認

(情報提供)

第12条 本会での苦情解決が図れないときは、埼玉県社会福祉協議会の運営適正化委員会を紹介するなど苦情申出人に情報を提供するものとする。

(苦情解決の記録及び報告)

第13条 苦情受付担当者は、苦情解決に関する記録及び報告を書面により行うものとする。

2 苦情解決責任者は、一定期間ごとに苦情解決結果及び苦情申出人に改善を約束した事項について委員に報告し、必要な助言を受けるものとする。

3 苦情解決責任者は、月ごとの苦情の取扱件数等を本会会長に報告しなければならない。

(解決結果の公表)

第14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質及び信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、本会の事業報告書等にその内容を掲載し、毎年度公表する。

(守秘義務)

第15条 苦情解決責任者等及び委員は、職務上知り得た苦情に関する個人情報を他に漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

(様式)

第16条 苦情の申出内容等を正確に記録し、社会性や客観性に基づいて適正な運営を図るため、次の様式を定める。

(1) 苦情受付書 (第1号様式)

(2) 苦情受付通知書 (第2号様式)

(3) 苦情対応結果報告書 (第3号様式)

(4) 苦情取扱報告書 (第4号様式)

(庶務)

第17条 苦情の解決に関する庶務は、管理係において処理する。

(委任)

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

附 則

この規程は、平成19年4月1日から施行する。

苦 情 受 付 書

(表)

受 付 日	年 月 日 ()	受付No.
受付部署名		受付担当者
申 出 人	フリガナ	住 所 TEL
	氏 名	
	利用者との関係	
	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 親 <input type="checkbox"/> 子 <input type="checkbox"/> その他()	
* 申出人が本人以外の場合は、利用者氏名、年齢、性別、連絡先を記入 (利用者氏名：) (年齢： 歳) (性別： 男 ・ 女) (連絡先：)		
苦情の分類	<input type="checkbox"/> ケアの内容 <input type="checkbox"/> 食事(給食) <input type="checkbox"/> 職員の対応 <input type="checkbox"/> けが、病気 <input type="checkbox"/> 保健衛生 <input type="checkbox"/> 施設設備 <input type="checkbox"/> 送迎 <input type="checkbox"/> その他()	
苦 情 の 内 容		
申出人の要望等	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> その他()	
申出人の確認	第三者委員への報告の要否 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否	
	話し合いへ第三者委員の助言、立会いの要否 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否	

(裏)

苦 情 の 内 容	*表に書ききれない場合は、続きをこの欄に記入する。	
	想 定 原 因	
処 理 経 過		
解 決 結 果 報 告		
苦情解決年月日	年 月 日 ()	

解決結果の確認欄		
責任者		担当者

受付の確認欄		
責任者		担当者

第2号様式（第16条関係）

苦情受付通知書

年 月 日

様

第三者委員

㊟

年 月 日付けで申出のありました苦情について、苦情受付担当者から報告を受けましたことをお知らせいたします。

苦情申出の趣旨	
備 考	

(第三者委員→苦情申出人)

第3号様式（第16条関係）

苦情対応結果報告書

年 月 日

様

第三者委員

㊟

年 月 日付けで申出のありました苦情については、次のような結果となりましたので通知いたします。

申出の趣旨	
結 果 <ul style="list-style-type: none">・ 話合年月日・ 場所・ 出席者・ 第三者委員立会い・ 要点とその改善策等・ その他	

（第三者委員→苦情申出人）

苦情取扱報告書

年 月 日

社会福祉法人鴻巣市社会福祉協議会

会 長 様

苦情解決責任者

(所属)

(職名)

(氏名)

㊟

下記のとおり 年 月の苦情の取扱いについて報告をします。

記

苦情の 区 分	申出人	申出人の 要 望 等	第三者委員 要・否	解 決 の 有・無	解 決 方 法	取扱件数 (件)		
						解決済	継続中	計
			要・否	有・無				
			要・否	有・無				
			要・否	有・無				
			要・否	有・無				
			要・否	有・無				
			要・否	有・無				
			要・否	有・無				
			要・否	有・無				

□記入方法 表には、次の区分に沿って番号等を記入すること。

***苦情の区分**

- A 説明・情報不足 B 職員の態度 C サービス内容 D サービス量
E 権利侵害 F その他

***申出人**

- ア 利用者本人 イ 親 ウ 子 エ 民生委員・児童委員 オ その他

***申出人の要望等**

- 1 話を聞いて欲しい 2 教えて欲しい 3 回答が欲しい 4 調査して欲しい
5 改善して欲しい 6 その他

***解決方法**

- ① 苦情解決責任者の話し合い（説明） ② 第三者委員の立会い、助言

(第三者委員→苦情申出人)