

社会福祉法人東郷町社会福祉協議会福祉サービスに関する
苦情解決規程

(設 置)

第1条 この規程は、社会福祉法人東郷町社会福祉協議会（以下「本会」という。）定款第2条に基づき本会が実施する事業の利用者からの苦情に対して、社会福祉法（昭和26年3月29日法律第45号）第82条の規定により適切な対応を行うことにより、利用者の権利を保障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き、苦情解決責任者は事務局長とする。

(苦情受付担当者)

第3条 本会の福祉サービス利用者の苦情の申出を受けるため、本会の各事業に苦情受付担当者を置く。

(苦情受付担当者の職務)

第4条 苦情受付担当者は、次の職務を担当する。

- (1) 利用者からの苦情を受け付けること
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録を行うこと
- (3) 苦情内容及びその改善状況を苦情解決責任者及び第6条に規定する第三者委員へ報告すること

(第三者委員の設置)

第5条 苦情解決に社会性や公平性を確保するため、第三者委員を設置する。

2 第三者委員の定数は2名以上とし、次の各号に掲げる者から選任し、本会会長が委嘱する。

- (1) 評議員
- (2) 学識経験者
- (3) 民生委員・児童委員

(第三者委員の任期)

第6条 第三者委員の任期は、2年とする。ただし、再任を妨げない。

2 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。

(第三者委員の職務)

第7条 第三者委員の職務は、次のとおりとする。

- (1) 事務局長から苦情内容の報告を受けること
- (2) 事務局長から苦情内容の報告を受けた旨を苦情申出人へ通知すること
- (3) 利用者からの苦情を直接受け付けること
- (4) 苦情申出人と事務局長との話合いの場に立会い、助言を行うこと
- (5) 事務局長からの苦情に係る事案の改善状況等の報告を聴取すること
- (6) 日常的な状況把握と意見傾聴を行うこと

(第三者委員への報酬)

第8条 第三者委員への報酬は支払わない。

(利用者への周知)

第9条 本会内への掲示及び本会が発行する広報紙等により、事務局長は、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について周知を行う。

(苦情の受付)

第10条 苦情の申し出は、苦情申出書(様式第1)によるほか、様式によらない文書、口頭による申し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、次の事項を苦情受付・経過記録書(様式第2)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) 苦情申出人と事務局長の話合いへの第三者委員の助言と立会いの要否

3 前項第3号及び第4号が不要の場合は、苦情申出人と事務局長の話合いによる解決を図る。

(苦情の報告・確認)

第11条 事務局長は、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否した場合を除き、受け付けた苦情を総て第三者委員に報告する。

2 事務局長は、投書等匿名の苦情についても、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

3 第三者委員は、事務局長からの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受付通知書（様式第3）により通知する。

（苦情解決に向けての話合い）

第12条 事務局長は、苦情申出人との話合いによる解決に努める。その際、苦情申出人、又は事務局長は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

2 第三者委員の立会いによる苦情申出人と事務局長の話合いは、次のとおりとする。

- (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、助言
- (3) 話合いの結果や改善事項の書面での記録と確認

なお、事務局長も第三者委員の立会いを要請することができる

3 前項による話し合いの結果、解決が図られない場合は、愛知県社会福祉協議会に設置されている運営適正化委員会等の窓口を紹介するものとする。

（苦情解決結果の記録・報告）

第13条 福祉サービスの質を高め、運営の適正化を確保するために、苦情解決結果の記録と報告を行う。

- (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、苦情解決結果等記録書（様式第4）により記録する
- (2) 事務局長は一定期間ごとに、苦情解決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) 事務局長は、苦情申出人に改善を約束した苦情解決結果通知書（様式第5号）により苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間後報告する

（苦情解決結果の公表）

第14条 利用者による福祉サービスの選択や本会による福祉サービスの信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、実績を理事会、評議員会で報告し、「広報紙」等に掲載し公表する。

（庶務）

第 1 5 条 本規程の庶務は、地域福祉課地域福祉係において処理する。
(規程の改廃)

第 1 6 条 この規定の改廃は、理事会の議決を経て行う。

附 則

この規程は、平成 1 6 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この規程は、平成 3 0 年 1 月 1 日から施行する。

様式第1（第10条関係）

苦情申出書

申出書作成日： 年 月 日

社会福祉法人東郷町社会福祉協議会長 宛

下記のとおり貴会の事業に関する苦情を申し出ます。

○苦情を持つ人・団体（当事者）

(ふりがな) 氏名	
連絡先 住所	〒 電話番号 — —
苦情に係る事実のあつ た日時	年 月 日 時 分
苦情のある事業の種類	
苦情の内容	

○この申出書を書いた人（申出人）

当事者との 関係	1 本人 2 配偶者 3 子 4 兄弟 5 子の配偶者 6 他の家族 7 知人 8 ケアマネジャー 9 民生委員 10 その他（ ）
-------------	--

本人以外の場合、以下も記入ください

(ふりがな) 氏名		電話番号	— —
連絡先 住所	〒		

[処理欄]

受付日	受付担当者			解決責任者
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、立ち合いの要否	<input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否 確認欄 []		

様式第2（第10条関係）

苦情受付・経過記録書

【記入者：苦情受付担当者氏名： _____】

受付日 時	年 月 日 () 時 分			受付 No.	
苦情に係る 事実のあつ た日時	年 月 日 時 分	苦情の発生 場所			
申出 人	(ふりがな) 氏 名		住 所	Tel	
	利用者との 関係	本人・親・ 子・その他 ()			
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入					
苦 情 の 内 容 等					
備 考					
申出人の 要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <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、立ち合いの要否 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否 確認欄 ()				

想定原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報提供不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他（ ）
対応経過	
解決策	
結果	

様式第3（第11条関係）

苦情受付通知書

（第三者委員→苦情申出人）

年 月 日

（苦情申出人） 様

（第三者委員） 印

苦情解決責任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

苦情申 出日時	年 月 日 () 時 分	苦情申出 人名	
苦情発 生日時	年 月 日 () 時 分	利用者と の関係	本人、親、子、 その他 ()
苦 情 の 内 容			

様式第4（第13条関係）

苦情解決結果等記録書

年 月 日

〔記録者：苦情受付担当者氏名 〕

苦情申出者氏名： 〔利用者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： 〔立会い無し〕
相談日： 年 月 日
【苦情申し出の内容に関する苦情申出人の意見・希望】
【苦情申し出の内容に関する苦情解決責任者の意見・対応案】
【苦情申し出の内容に関する第三者委員の意見・解決策】
【改善を約束した内容】
【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： 年 月 日（ ） 時 分～〕

苦情申出者（代理人）氏名：

〔印〕

様式第5（第13条関係）

苦情解決結果通知書

（苦情解決責任者→苦情申出人、第三者委員）

年 月 日

（苦情申出人）

（第三者委員）

様

東郷町社会福祉協議会

（事務局長）

印

年 月 日付の苦情（受付 No. ）については、下記のとおり改善いたしましたので報告いたします。

記

苦情内容	
改善結果	