

# 社会福祉法人笠岡市社会福祉協議会福祉サービス苦情解決規程

平成17年3月24日 規程第3号

(趣旨)

第1条 この規程は、社会福祉法人笠岡市社会福祉協議会（以下「市社協」という。）が提供する福祉サービスに対する利用者等からの苦情に関する取り扱いについて必要な事項を定める。

(福祉サービスの範囲)

第2条 苦情解決の対象となる福祉サービスは、市社協が提供する福祉サービスすべてとする。  
なお、市社協が提供する福祉サービス以外のものに関する苦情についても、この規程により、解決することを妨げない。

(苦情解決責任者)

第3条 会長は、苦情解決の責任体制を明確にするため、市社協事務局長を苦情解決責任者に任命する。

(苦情解決責任者の職務)

第4条 苦情解決責任者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情解決体制及び苦情解決の仕組みの利用者への周知
- (2) 受け付けられた利用者からの苦情又は申し立て（以下「苦情等」という。）の苦情受付担当者からの聴取
- (3) 苦情等申出者との話し合い
- (4) 改善措置の実施
- (5) 苦情等の申出の状況及び解決結果の理事会への報告並びに公表

(苦情受付担当者)

第5条 会長は、福祉サービス利用者の苦情申出を受けるため、苦情受付担当者を任命する。

(苦情受付担当者の職務)

第6条 苦情受付担当者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 利用者からの苦情受付
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認及び記録
- (3) 苦情内容及びその改善状況の苦情責任者並びに第三者委員への報告

(第三者委員)

第7条 苦情解決に中立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を推進するため、第三者委員を設置する。

2 第三者委員は、理事及び職員以外から、人格高潔で社会福祉事業について識見を有し、かつ、実際にその職責を果たし得る者を理事会で選任し、会長が委嘱するものとする。

3 第三者委員は、3名以内とする。

(第三者委員の任期)

第8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9条 第三者委員の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情受付担当者からの苦情内容の報告聴取
- (2) 前号についての苦情申出者への通知
- (3) 利用者からの苦情等の直接受付
- (4) 苦情申出者への助言
- (5) 市社協への助言
- (6) 苦情申出者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等にかかる事案の改善状況等の報告聴取

(第三者委員への報酬)

第10条 第三者委員への報酬は、中立性の確保のため、実費弁償を除き無報酬とする。

(利用者等への周知)

第11条 苦情解決責任者は、市社協内への掲示、広報誌等により、利用者等に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員の氏名及び連絡先並びに苦情解決の仕組みについて周知する。

(苦情等の受付)

第12条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情等を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情等を受け付けることができる。

2 苦情等を受け付けた場合は、苦情等受付書(様式第1号)を作成する。

(苦情等の報告及び確認)

第13条 苦情受付担当者及び苦情解決責任者は、受け付けた苦情等は必要に応じて第三者委員に報告する。ただし、苦情申出者が第三者委員への報告について明確な拒否の意志表示をした場合を除く。

2 投書等匿名の苦情等については、必要に応じて第三者委員に報告し、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等の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、苦情受付報告書(様式第2号)により、苦情申出者に対し報告を受けた旨を通知

する。

(苦情処理委員会)

第14条 苦情解決に当たって、総合的に検討し的確に対応するため、必要に応じて苦情処理委員会を設置し、利用者等の状況や客観性に配慮した適切な解決を図るものとする。

(苦情解決に向けての話し合い)

第15条 苦情解決責任者は、苦情申出者との話し合いによる解決に努めなければならない。この場合において、苦情申出者又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の立会い及び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者及び苦情解決責任者の話し合いは、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及び助言
- (3) 話し合いの結果、改善事項等の書面での記録及び確認
- (4) 解決困難な苦情の解決は、社会福祉法人岡山県社会福祉協議会の設置する「岡山県運営適正化委員会」に委ねる。

(苦情解決の記録及び報告)

第16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、次により苦情解決結果及び報告を行う。

- (1) 苦情受付担当者は、苦情受付から解決から改善措置までの経過及び結果について、書面に記録する。
- (2) 苦情解決責任者は、必要に応じて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) 苦情解決責任者は、苦情申出者に改善を約束した事項について、苦情申出者及び第三者委員に対して、解決・改善結果報告書(様式第3号)により、その措置の結果を報告する。

(苦情解決結果の公表)

第17条 利用者による福祉サービスの選択及び市社協による福祉サービスの信頼性の向上を図るため、必要に応じて理事会へ報告するとともに、個人情報に関するものを除き「事業報告書」及び「機関紙」に実績を掲載し、公表する。

(その他)

第18条 この規程に定めるもののほかに必要な事項は、会長が別に定める。

附 則

この規程は、平成17年4月1日から施行する。

# 苦 情 申 出 書

記入日 平成 年 月 日

\_\_\_\_\_様

(申出人)

住所\_\_\_\_\_

氏名(ふりがな)\_\_\_\_\_

連絡先\_\_\_\_\_

本人との関係\_\_\_\_\_

下記のとおり貴事業者のサービスに関して善処方を要請します。

## 記

苦情申出人	ふりがな 氏 名	サービス利用者 との関係	
利 用 者	ふりがな 氏 名		
苦情の内容	<div style="border-bottom: 1px dashed black; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dashed black; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dashed black; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dashed black; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dashed black; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dashed black; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dashed black; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px dashed black; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div>		
備 考			

以下は、事業者が記入します。

苦情受付日	苦情受付担当者			苦情解決責任者

【秘】

## 苦情受付書（表）

受付日	平成 年 月 日（ ）	記入者		受付 No	
苦情発生時期	平成 年 月 日（ ）	苦情発生場所			
苦情受付方法	<input type="checkbox"/> 来所 <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> Fax <input type="checkbox"/> 電子メール <input type="checkbox"/> その他（ ）				
苦情申出人	氏名（フリガナ）				
	利用者との関係	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 家族（続柄： ） <input type="checkbox"/> 知人 <input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> その他（ ）			
	住所				
	電話番号				
	Fax				
	メールアドレス				
利用者	氏名（フリガナ）				
	住所				
	電話番号				
	Fax				
	メールアドレス				
苦情の内容	相談種類	<input type="checkbox"/> 個人の嗜好に関するもの <input type="checkbox"/> ケアの内容に関するもの <input type="checkbox"/> 職員の態度・言葉使い <input type="checkbox"/> 事故 <input type="checkbox"/> 契約・金銭トラブル <input type="checkbox"/> 利用者に対する暴力 <input type="checkbox"/> 財産管理・遺言・遺産等 <input type="checkbox"/> 制度・施策・法律に関わる要望 <input type="checkbox"/> その他（ ）			
申出人の要望・希望	<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（ 月 日回答予定） <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい（ 月 日調査予定） <input type="checkbox"/> その他（ ）				
申出人への確認	第三者委員への報告	<input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否			
	苦情解決責任者との話し合い	<input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否			
	話し合いへの第三者委員の立会い及び助言	<input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否			

苦情受付書（裏）

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"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> サービス量 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他（            ）
対 応 経 過	
結 果	



## 話し合い結果記録書

記入日 平成 年 月 日

〔記入者氏名： 〕

話し合いへの参加者	氏名：	<input type="checkbox"/> 苦情申出人〔 <input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 知人 <input type="checkbox"/> その他（                    ） 〕 <input type="checkbox"/> 苦情解決責任者 <input type="checkbox"/> 苦情受付担当者 <input type="checkbox"/> 第三者委員 <input type="checkbox"/> その他（                    ）
	氏名：	<input type="checkbox"/> 苦情申出人〔 <input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 知人 <input type="checkbox"/> その他（                    ） 〕 <input type="checkbox"/> 苦情解決責任者 <input type="checkbox"/> 苦情受付担当者 <input type="checkbox"/> 第三者委員 <input type="checkbox"/> その他（                    ）
	氏名：	<input type="checkbox"/> 苦情申出人〔 <input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 知人 <input type="checkbox"/> その他（                    ） 〕 <input type="checkbox"/> 苦情解決責任者 <input type="checkbox"/> 苦情受付担当者 <input type="checkbox"/> 第三者委員 <input type="checkbox"/> その他（                    ）
	氏名：	<input type="checkbox"/> 苦情申出人〔 <input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 知人 <input type="checkbox"/> その他（                    ） 〕 <input type="checkbox"/> 苦情解決責任者 <input type="checkbox"/> 苦情受付担当者 <input type="checkbox"/> 第三者委員 <input type="checkbox"/> その他（                    ）
	氏名：	<input type="checkbox"/> 苦情申出人〔 <input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 知人 <input type="checkbox"/> その他（                    ） 〕 <input type="checkbox"/> 苦情解決責任者 <input type="checkbox"/> 苦情受付担当者 <input type="checkbox"/> 第三者委員 <input type="checkbox"/> その他（                    ）
	氏名：	<input type="checkbox"/> 苦情申出人〔 <input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 知人 <input type="checkbox"/> その他（                    ） 〕 <input type="checkbox"/> 苦情解決責任者 <input type="checkbox"/> 苦情受付担当者 <input type="checkbox"/> 第三者委員 <input type="checkbox"/> その他（                    ）
申出人の具体的な要望		
改善・解決案		
次回の話し合い	<input type="checkbox"/> 要（平成 年 月 日（ ） 時 分～） <input type="checkbox"/> 否	

苦情申出人 氏名： \_\_\_\_\_ (印)

苦情受付担当者 氏名： \_\_\_\_\_ (印)

苦情解決責任者 氏名： \_\_\_\_\_ (印)

第三者委員名 氏名： \_\_\_\_\_ (印)



## 解決・改善結果報告書

報告日 平成 年 月 日

(苦情申出人)

(第三者委員) \_\_\_\_\_ 様

(苦情解決責任者) 印

平成 年 月 日 ( ) に受けました苦情 No. \_\_\_\_\_ について、下記のとおり解決・改善いたしましたので、報告いたします。

### 記

苦情の内容	
改善結果	

《掲示又はパンフレットに盛り込む内容（例）》

平成 年 月 日

利用者各位

（事業者名）

「苦情申出窓口」の設置について

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》（肩書）
2. 苦情受付担当者 《氏名》（肩書）
3. 第三者委員 《氏名》 [連絡先 ]  
《氏名》 [連絡先 ]  
《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。なお、第三者委員に直接申出することもできます。

（2）苦情受付の報告と確認

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）に報告いたします。第三者委員は苦情内容を確認し、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もって話し合い、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会いを求めることができます。なお、第三者委員の立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）岡山県運営適正化委員会の紹介（介護保険事業者は国保連合会、市町村も紹介）

本事業者で解決できない苦情は、岡山県社会福祉協議会に設置されている岡山県運営適正化委員会（連絡先を記載）に申し立てることができます。