

社会福祉法人 日野市社会福祉協議会
苦情解決に関する規程

平成15年11月10日 制定

(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、社会福祉法人日野市社会福祉協議会（以下「日社協」という。）が実施する事業に対する利用者からの苦情の解決について定めることを目的とする。

(苦情解決責任者)

第2条 苦情解決に関する責任を明確にするため、日社協に苦情解決責任者（以下「責任者」という。）1人を置く。

2 責任者は、日社協事務局長の職にあるものをもって充てる。

(苦情受付担当者)

第3条 事務局長は、日社協事務局職員2人を苦情受付担当者（以下「担当者」という。）に指名する。

(苦情解決第三者委員)

第4条 苦情解決に当たり、公平性、社会的適正性及び客観性を確保し、利用者保護の観点による適切な対応を図るため、苦情解決第三者委員（以下「第三者委員」という。）を設置する。

2 第三者委員の定数は3人とし、社会福祉及び福祉サービスにおける利用者保護に関する高い識見を持つ者であることを要件に、日社協会長が委嘱する。

3 第三者委員の任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。

4 第三者委員には費用弁償として、2,000円支給するものとする。

5 第三者委員は委員の就任により知り得た個人情報について他に漏らしてはならない。このことは、第三者委員を辞した後も同様とする。

6 第三者委員自身の心身及び環境等の変化により職務を継続することが不可能になった場合及び第三者委員としての適性に疑義を生じる事態が発生した場合、日社協会長は理事会に諮った上で第三者委員を解任することができる。

7 第三者委員に欠員が生じた場合の任期は、前任者の残任期間とする。

(利用者等への周知)

第5条 日社協会長は、苦情解決に関する方法について日社協が発行する機関紙等により利用者に対し周知を図らなければならない。

2 前項による周知内容には、担当者及び責任者の所属、職階及び氏名並びに第三者委員の氏名、住所及び電話番号等連絡方法に関する内容を含むものとする。

(担当者の職務)

第6条 担当者は、苦情解決に伴う以下の事項を職務とし、誠実な態度で対応しなければならない。

- (1) 苦情を申し出た者（以下「申出者」という。）からの苦情を受付、苦情の内容、申出者の意向その他確認を要する事項等を苦情解決に関する受付票（様式1）に記載し、その全てを責任者に報告すること。
- (2) 苦情を受け付けた職員から、苦情の内容、申出者の意向その他確認を要する事項等の報告を受け、苦情解決に関する受付票（様式1）に記載し、その全てを責任者に報告すること。
- (3) 必要に応じて第三者委員に報告をし、また、そのための資料を作成すること。
苦情の受付から解決に至るまでの申出者との話し合いの過程及び苦情に関わる改善事項等個別事案に関する一連の顛末を書面に記録すること。

(責任者の職務)

第7条 責任者は、担当者から報告を受けた苦情事案について、誠実な態度で解決に向けた対応をしなければならない。

- 2 責任者は、申出者との話し合いの場を設け、適切な解決に努めなければならない。
- 3 責任者は、苦情解決に当たり、必要に応じて苦情内容に関係する事務局職員から事情聴取し、また、第三者委員に対し助言を求めることができる。
- 4 責任者は、担当者の作成した事案に関する記録を確認し、必要な指示を行うものとする。

(第三者委員の職務)

第8条 第三者委員は、苦情解決に伴う以下の事項をその職務とし、誠実な態度で解決に努めなければならない。

- (1) 苦情解決に関する報告を担当者から受け、適切な助言を行うこと。必要に応じて申出者本人と責任者との話し合いの場に立会うこと。
 - (2) 必要に応じて苦情の内容に関係する職員からの事情聴取を行うこと。
- 2 第三者委員が福祉サービスの利用者から直接苦情の申立てを受けた場合は、当該第三者委員は速やかに責任者に報告をし、その解決に向け必要な措置をとるものとする。

する。

(苦情の申出)

第9条 この規程で取り扱う苦情は、随時受け付けるものとする。

苦情の申出は苦情申出書(様式2)によるほか、様式によらない文書、又は口頭による申出のいずれの方法でも受け付けるものとする。

(匿名による苦情の申出)

第10条 この規程で取り扱う苦情については、申出者の氏名を明らかにした上で対応するものとする。

- 2 前項の規定にかかわらず、投書等による匿名の苦情については必要な対応を行うものとする。また、申出者が匿名を希望する場合は、責任者及び第三者委員による協議を行い、必要と判断された場合は匿名による処理をするものとする。

(苦情解決に向けた話し合い)

第11条 責任者は、苦情申出の内容を解決するため申出者との話し合いを、苦情申出日から2週間以内に行うものとする。

- 2 責任者は、前項の話し合いに際し、第三者委員の助言及び立会いを求めることができる。

(第三者委員による会議)

第12条 全ての第三者委員、責任者及び日社協会長により構成する会議を年2回開催し、その間に受け付けた苦情の内容、その解決に向けた経過、改善のために行った措置等の報告を行うとともに、日社協として必要な協議を行うものとする。

- 2 前項の会議による協議内容については、日社協理事会に報告をするものとする。

(事務局職員の職務)

第13条 日社協事務局に勤務する職員が福祉サービス利用者からの苦情の申出を受けた場合は、その担当する職務及び内容にかかわらず、そのすべてを担当者又は責任者に報告しなければならない。

- 2 前項による申出を受けた担当者は、改めて申出者本人に連絡をとり、苦情解決に必要な措置をとるものとする。

(苦情の開示)

第14条 申出者本人から、苦情解決の経過に関する書類等開示の申出があった場合、責任者はそのすべてを開示しなければならない。ただし、その内容の中に第三者に

関する記述が含まれる場合は当該第三者の意向を確認した上で開示を行うものとし、当該第三者が開示しないことを希望する場合は、開示を行わないことができる。

(申出に関する回答)

第15条 責任者は、申出者との話し合いにより苦情解決に向けて協議された内容、苦情の改善のために日社協がとる措置等について、文書により申出者に回答をするものとする。

2 前項に規定する回答は、苦情の受付日から起算して1ヵ月以内に申出者本人に送付しなければならない。ただし、申出者との話し合いが1ヵ月を超えて継続している場合はこの限りではない。

(苦情解決の結果の公表)

第16条 日社協会長は、苦情解決に関する申立ての状況、経過、改善状況等を日社協の事業報告書及び機関紙に掲載してこれを公表するものとする。

附則

1 この規程は、平成15年11月10日から施行する。

受付票《部外秘》

(苦情受付担当者)

受付日	年 月 日 ()		苦情の発生時期	年 月 日 ()	受付No.	
記入者			苦情の発生場所			
申出人	(ふりがな)		住 所	TEL — —		
	氏 名					
	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						
利用者	(ふりがな)		住 所 連 絡 先	TEL — —		
	氏 名	男・女				
	生年月日	年 月 日生				
苦情の内容	相談の分類	① ケアの内容に関する事項 ② 個人の嗜好・選択にかかわる事項 ③ 財産管理・遺産・遺言等 ④ 制度・施策、法律に関する要望 ⑤その他()				
申出人の希望等						
備考						
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 改めてほしい <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 []		

様式2 (第9条関係)

苦 情 申 出 書

申出書作成日： 年 月 日

様

下記のとおり施設のサービスに関する苦情を申し出ます。

○苦情を持つ人(当事者)

(ふりがな)		生年月日	年 月 日生
氏 名			
住 所	〒	TEL	— —
(施設名)			
連絡先	〒	TEL	— —
住 所			
苦情に係る事実があった日	年 月 日から 年 月 日まで		
苦情のあるサービスの種類			
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) ケアマネージャー 9) 民生委員 10) その他 ()
---------	--

本人以外の場合以下も記入してください。

(ふりがな)		電話番号	
氏名			
住所	〒		
連絡先住所	〒		

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、立会いの要否	<input type="checkbox"/> 要 []	<input type="checkbox"/> 否	確認欄	