

## 社会福祉法人精華町社会福祉協議会 福祉サービス苦情解決事業実施要綱

### (目的)

第1条 この要綱は、社会福祉法（昭和26年法律第45号）第82条の規定により、社会福祉法人精華町社会福祉協議会（以下「本会」という。）が提供するサービス（以下「福祉サービス」という。）に係る苦情の解決（以下「苦情解決」という。）の仕組みを整備することにより、苦情に対する適切な対応を図り、もって福祉サービスを利用する者（以下「利用者」という。）の利益を保護し、信頼性を確保することを目的とする。

### (申出の範囲)

第2条 利用者及びその家族並びに利用者の代理人（以下、「利用者等」という。）は、この要綱に基づき、当該福祉サービスに関する事項について苦情を申し出ることができる。ただし、次の各号に掲げる事項は、この限りではない。

- (1) 現に裁判所において係争中の事項及び既に裁判所において判決があった事項
- (2) 現に行政不服審査法（昭和37年法律第160号）その他の法律に基づき、行政庁に対して不服申立を行っている事項及び既に不服申立に対する裁決又は決定がなされた事項
- (3) 既にこの要綱により処理が終了している事項

### (福祉サービス苦情解決責任者の設置等)

第3条 福祉サービスに対する苦情について、責任の主体を明確にし、解決を図るため、本会に福祉サービス苦情解決責任者（以下「責任者」という。）を置く。

- 2 責任者は、本会の事務局長をもって充てる。
- 3 責任者は、この要綱の趣旨に基づき、責任を持って苦情解決に努めなければならない。

### (福祉サービス苦情受付担当者の設置等)

第4条 第2条の規定により苦情の申し出を行う者（以下「苦情申出人」という。）が苦情を申し出やすい環境を整えるため、本会に福祉サービス苦情受付担当者（以下「担当者」という。）を置く。

- 2 担当者は、対象となる福祉サービスを担当する課長をもって充てる。
- 3 担当者は、次の各号に掲げる職務を行う。

- (1) 苦情申出人からの苦情の受付
- (2) 苦情申出人からの苦情内容、意向等の確認及び記録
- (3) 受け付けた苦情及びその改善状況等を責任者及び次条第1項に規定する福祉サービス苦情解決第三者委員への報告

(福祉サービス苦情解決第三者委員の設置等)

第5条 苦情解決に社会性及び客観性を確保し、苦情申出人の立場や特性に配慮した適切な対応を図るため、福祉サービス苦情解決第三者委員(以下「委員」という。)を置く。

- 2 委員の定数は、2人とする。
- 3 委員の任期は、2年とし、再任を妨げない。ただし、欠員のために新たに任命された委員の任期は、前任者の残任期間とする。
- 4 本会会長は、苦情解決を中立かつ公正に行うため、次の各号に掲げる要件を備える者のうちから委員に任命する。
  - (1) 人格が高潔で、社会福祉に関する識見を有する者
  - (2) 苦情解決を円滑・円満に図ることができる者
  - (3) 本会の役職員・利用者以外の者
- 5 委員は、次の各号に掲げる職務を行う。
  - (1) 担当者から受け付けた苦情内容の報告聴取
  - (2) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
  - (3) 苦情申出人からの苦情の直接受付
  - (4) 苦情申出人への助言
  - (5) 苦情申出人と責任者の話し合いにおける助言及び立会い
  - (6) 責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
  - (7) 本会サービス提供における日常的な状況把握及び利用者からの意見聴取
- 6 委員に対しては、実費弁償費のみを支給し、報酬は支給しない。

(利用者への周知)

第6条 責任者は、パンフレットの配布や掲示等により、利用者に対し福祉サービスに係る苦情解決の仕組みの周知を図るものとする。

(苦情の受付等)

第7条 担当者は、苦情申出人からの苦情を随時受け付けるものとする。

- 2 利用者等は、苦情を申し出る場合、口頭、文書のいずれかによって行うことができる。責任者は、文書で申し出る場合、「苦情申出書(別記様式第1号)」を利用者等に示す。

- 3 委員は、苦情申出人から苦情を直接受け付けることができる。
- 4 担当者は、苦情の申出があったときは、次の各号に掲げる事項を聴取して、「苦情受付書（別記様式第2号）」に記録するとともに、その内容について苦情申出人に確認するものとする。
  - (1) 苦情の内容
  - (2) 苦情申出人の希望等
  - (3) 委員への報告の希望の有無
  - (4) 苦情申出人と責任者の話し合いにおける委員の助言及び立会いの希望の有無

(苦情の受付の報告等)

- 第8条 担当者は、第7条の規定により受け付けた苦情内容を責任者及び委員に報告するものとする。ただし、苦情申出人が第7条第3項第3号の委員への報告を希望しないときは、委員への報告は行わないものとする。
- 2 担当者は、投書等による匿名の苦情があったときは、責任者及び委員に報告するものとする。
  - 3 委員は、担当者から苦情内容の報告を受けたときは、苦情申出日から1週間以内に苦情申出人に対して報告を受けた旨を、「苦情受付報告書（別記様式第3号）」により通知し、内容に相違がないか確認する。
  - 4 委員は、苦情申出人から直接苦情を受けたときは、その内容を責任者に通知するものとする。

(苦情解決に向けての協議)

- 第9条 苦情申出人と責任者は、苦情申し出の内容を解決するために、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 前項の場合において、苦情申出人及び責任者は、必要に応じ委員の助言及び立会いを求めることができる。
  - 3 委員の立会いによる苦情申出人と責任者の話し合いは、次の各号により行うものとする。
    - (1) 委員による苦情の確認
    - (2) 委員による解決案の調整及び助言
    - (3) 話し合いの結果や改善事項等を「話し合い結果記録書（別記様式第4号）」に記録し、話し合いの当事者間及び委員で確認する。

(苦情解決の記録及び報告)

- 第10条 担当者は苦情の受付から解決及び改善までの経過と結果について、

「苦情受付書」に記録するものとする。

- 2 責任者は、一定期間ごとに苦情解決の経過及び結果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 責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び委員に対し、「改善結果報告書（別記様式第5号）」により、その結果を報告するものとする。

（解決結果の公表）

第11条 本会会長は、利用者による福祉サービスの選択並びに福祉サービスの質及び信頼性の向上を資するため、個人情報に関するものを除き、苦情解決の結果の公表を行うものとする。

（運営適正化委員会）

第12条 本会で問題解決が図れないときや困難な事例の場合は、社会福祉法人京都府社会福祉協議会が設置している福祉サービス運営適正化委員会との連携を十分にとり効果的な解決を図るものとする。

（個人情報の取扱い）

第13条 苦情の申し出、その他苦情解決の過程で知り得た申出人及び関係者の個人情報については、「(福) 精華町社会福祉協議会個人情報保護に関する方針」に定めるところにより取扱うものとする。

附 則

この要綱は、平成18年 4月 1日から施行する。



|    |    |    |    |     |
|----|----|----|----|-----|
| 局長 | 課長 | 補佐 | 係長 | 担当課 |
|    |    |    |    |     |

別記様式第2号（第7条関係）

【 秘 】

## 苦情受付書

（苦情受付担当者）

|                                  |  |  |            |           |     |
|----------------------------------|--|--|------------|-----------|-----|
| 受付日                              | 平成 年 月 日 ( )   | 苦情の発生日時  | 月 日 時 分    | 受付<br>NO. |     |
| 回答期日                             | 平成 年 月 日   | 受付者  |            | 担当者       |     |
| 受付<br>手段                         | 来所 書面 FAX 電話 電子メール 他 ( )   |  |            | 添付<br>資料  | 有・無 |
| 申<br>出<br>人                      | (ふりがな)<br>氏 名  |  | [住 所]<br>〒 |           |     |
|                                  | 利用者との<br>関係  | 本人、親、その他   | Tel ( )    |           |     |
| 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<br>情<br>の<br>内<br>容            | 相談の<br>分類  | ①サービス・事業内容に関する事項 ②制度、施策などに関すること<br>③職員の接遇・応対に関すること ④その他 ( )      |            |           |     |
|                                  |  |  |            |           |     |
| 申<br>出<br>人<br>の<br>希<br>望       |  |  |            |           |     |
| 備<br>考                           |  |  |            |           |     |
| 申出人の<br>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<br><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<br>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、立ち会いの要否   | <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否            |            |           |     |



別記様式第3号（第8条関係）

## 苦情受付報告書

（第三者委員→苦情申出人）

平成 年 月 日

（苦情申出人） 様

（第三者委員名） 印

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付（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

| 苦情の申出日 | 平成 年 月 日（ ） | 苦情申出人名  |                  |
|--------|-------------|---------|------------------|
| 苦情発生時期 | 平成 年 月 日    | 利用者との関係 | 本人、親、子<br>その他（ ） |
| 苦情の内容  |             |         |                  |



|    |    |    |    |     |
|----|----|----|----|-----|
| 局長 | 課長 | 補佐 | 係長 | 担当課 |
|    |    |    |    |     |

別記様式第4号（第9条関係）

## 話し合い結果記録書

平成 年 月 日

〔記録者：苦情受付担当者氏名\_\_\_\_\_〕

|  |
|--|
| 苦情申出人氏名：<br><br>〔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：<br><br>〔立会い無し〕                  |
| 相談日：平成 年 月 日                             |
| 【苦情申出の内容に関する苦情申出人の意見・希望】<br><br><br>     |
| 【苦情申出の内容に関する苦情解決責任者の意見・対応策】<br><br><br>  |
| 【苦情申出の内容に関する第三者委員の意見・解決方策案】<br><br><br>  |
| 【改善を約束した内容】<br><br><br>                  |
| 【話し合いが不調となった原因・意見の相違点】<br><br><br>       |
| 〔次回話し合いの日時：平成 年 月 日（ ） 時 分〕              |

苦情申出人（代理人）氏名： 印

苦情解決責任者： 印

第三者委員氏名： 印

別記様式第5号（第10条関係）

## 改善結果報告書

（苦情解決責任者→苦情申出人→第三者委員）

平成 年 月 日

（苦情申出人）

（第三者委員）

様

（苦情解決責任者名） 印

平成 年 月 日付の苦情（NO. ）につきましては、下記のとおり改善いたしますのでご報告いたします。

記

【苦情内容】

【改善結果】