

社会福祉法人 東久留米市社会福祉協議会

苦情解決に関する規程

平成 15 年 4 月 1 日
規程第 33 号

(目的)

第 1 条 この規程は、本会定款第 2 条に基づき本会が提供する福祉サービスに係る利用者からの苦情に対して、社会福祉法第 82 条をふまえて適切な対応を行うことにより、利用者の権利を擁護するとともに、利用者の満足感の向上を図り、利用者が本会の福祉サービスを適切に利用できるよう支援する。また、苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進、本会への信頼性の確保及び事業の適正を図ることを目的とする。

(苦情の対象範囲)

第 2 条 対象とする苦情の範囲

- (1) 本会が提供する福祉サービスの内容に関する事項
- (2) 本会が提供する福祉サービスに係る利用契約の締結、履行および解除に関する事項

(苦情申出人の範囲)

第 3 条 苦情申出人の範囲

- (1) 本会が提供する福祉サービスを現在利用している利用者、その家族、代理人
- (2) 苦情申出に関する福祉サービスの提供を本会より受けていた利用者、その家族、代理人

(実施体制)

第 4 条 下記により、苦情解決責任者、苦情受付担当者、さらに第三者委員を設置する。

- (1) 苦情解決責任者
苦情解決の責任主体を明確にするために設置する。
 - ① 会長を苦情解決責任者とする。
- (2) 苦情受付担当者
利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるために設置する。
 - ① 会長は、業務を担当する職員の中から 1 名を、苦情受付担当者として任命する。
- (3) 第三者委員
苦情解決に社会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に設置する。
 - ① 会長は、本会の事業全体を担当する第三者委員 3 名を、理事会及び評議員会の承認を得て任命する。

- ② 第三者委員は、利用者の立場や状況に配慮しつつ、苦情解決を円滑・円満に
 図ることができる者であることを要件とし、本会の理事、職員、利用者および
 本会が業務を委託する者以外から任命する。
- ③ 第三者委員の任期は2年間とする。ただし、再任は妨げない。
- ④ 第三者委員に欠員が生じた場合の後任者の任期は、前任者の残任期間とする。
- ⑤ 第三者委員は無報酬とする。ただし、活動に要した実費は別途実費弁償する
 ものとする。

(4) 職員

- ① 第2条に規定する苦情を利用者から受けた職員は、苦情受付担当者に報告す
 る。
- ② 職員は、苦情解決に向けた取り組みに積極的に参加する。

(職 務)

第5条 第4条で設置、任命した苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員の行
う職務は下記のとおりとする。

(1) 苦情解決責任者

- ① 利用者、家族、保護者等への苦情解決の仕組みの周知
- ② 苦情申出内容の原因、解決方策の検討
- ③ 苦情解決のための苦情申出人との話し合い
- ④ 苦情解決結果の第三者委員への報告
- ⑤ 苦情原因の改善状況の苦情申出人および第三者委員への報告
- ⑥ 会長においては、本会が提供する福祉サービスに対する苦情の最終責任者と
 しての職務

(2) 苦情受付担当者

- ① 利用者からの苦情の受付
- ② 受け付けた苦情の内容等の記録と確認
- ③ 受け付けた苦情の内容の苦情解決責任者、第三者委員への報告
- ④ 苦情の受付から解決・改善までの経過、結果の記録

(3) 第三者委員

- ① 苦情受付担当者が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と内容確認
- ③ 利用者からの苦情の直接受付
- ④ 苦情内容の事実関係を把握するための調査
- ⑤ 苦情申出人への助言
- ⑥ 本会への助言
- ⑦ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- ⑧ 苦情解決責任者からの苦情に係わる事案の解決結果、改善状況等の報告聴取
- ⑨ 利用者、事業者の日常的な状況把握と意見傾聴

(業務内容)

第6条 業務の内容

(1) 利用者等への周知

- ① 苦情解決責任者は、利用者、家族やボランティア等に、苦情解決責任者、苦情受付担当者および第三者委員の氏名、連絡先を示し、苦情解決の仕組みや苦情解決機関の存在と利用方法を周知する。

(2) 苦情の申出および受付

- ① 苦情受付担当者は、随時、利用者等からの苦情を受け付ける。
- ② 利用者等は、苦情を申し出る場合、口頭、文書のいずれによっても行うことができる。苦情解決責任者は、文書で申し出る場合の様式例を様式1として利用者等に示す。
- ③ 苦情は、苦情受付担当者のみならず、第三者委員に対しても申し出ることができる。
- ④ 苦情が匿名により行われた場合は第三者委員に報告し、第三者委員が必要な対応を行う。

(3) 申出内容の報告・確認

- ① 受け付けた苦情は、苦情受付担当者が「苦情の内容」「苦情申出人の希望」等を様式2により記録し、苦情申出人にその内容を確認した上で、早急に苦情解決責任者および第三者委員に報告する。その際、第三者委員の助言、話し合いへの立ち会いの要否について苦情申出人の意向を確認する。
- ② 第三者委員は、苦情受付担当者から報告のあった苦情申出について、苦情申出日から1週間以内に苦情申出人へ報告を受けた旨を様式3により通知し、内容に相違が無いか確認する。
- ③ 第三者委員は、必要に応じ苦情申出人、苦情解決責任者等に聴取を行うなど、事実関係について調査を行い、申出の内容を正確に把握する。
- ④ 苦情解決責任者は、利用者からの苦情について、原因、解決方策などの検討を行う。
- ⑤ 第三者委員は、本会から助言を求められた場合は、必要な助言を行う。
- ⑥ 第三者委員は、苦情申出人から助言を求められた場合は、必要な助言を行う。

(4) 苦情解決に向けた話し合い

- ① 苦情申出人と苦情解決責任者は、苦情申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。
- ② その際、苦情申出人と苦情解決責任者は第三者委員の助言、立ち会いを求めることができる。
- ③ 第三者委員は、話し合いへの立ち会いを求められた場合、苦情内容を確認した上で、解決案の調整および助言を行う。
- ④ 苦情受付担当者は、話し合いの結果や改善を約束した事項を別紙4により記録し、話し合いの当事者間および第三者委員で確認する。

(5) 苦情対応の記録・苦情解決結果の報告

- ① 苦情受付担当者は、苦情受付から解決、改善までの経緯と結果についての記録を書面に残す。
 - ② 苦情解決責任者は、1～2週間毎に苦情解決の取り組み状況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、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人および第三者委員に対して、1か月以内に、様式5により報告する。
- (6) 苦情解決結果の公表
- ① 個人情報に関するものを除き、本会「広報紙」および「事業報告書」に苦情の申出内容、解決結果を掲載、公表する。

(関係書類)

第7条 関係書類は、次のとおりとする。

- (1) 様式1 苦情申出書
- (2) 様式2 苦情受付書
- (3) 様式3 苦情受付報告書
- (4) 様式4 話し合い結果記録書
- (5) 様式5 改善結果報告書

附 則

この規程は、平成15年4月1日から適用する。

社会福祉法人東久留米市社会福祉協議会
苦情受付書

受付No. ()

[苦情受付担当者氏名]

受付日	平成 年 月 日	苦情の発生時期	平成 年 月 日 ~ 年 月 日
申出人	氏名 (ふりがな)	住所	〒 - [都・道・府・県] 電話番号 () 携帯番号
	利用者との関係	本人・配偶者・親・子・代理人・その他 ()	
※ 申出人が本人以外の場合			
利用者	氏名 (ふりがな)	住所	〒 - 都・道・府・県 電話番号 () 携帯番号
		性別	男性・女性 年齢 歳
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・選択に関わる事項 ③財産管理・遺産・遺言等 ④制度、施策、法律に関わる要望 ⑤その他 ()	
申出人の希望等			
備考			
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <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	要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 ()	
	話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否	要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 ()	

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"/> サービスの内容 <input type="checkbox"/> サービス量 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他 ()
処理経過	
結果	

様式3

社会福祉法人東久留米市社会福祉協議会
苦情受付報告書

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(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	苦情申出人氏名	
苦情発生時期	平成 年 月 日	利用者との関係	本人・配偶者・親・子・代理人 その他 ()
苦情の内容			

様式4

社会福祉法人東久留米市社会福祉協議会
話し合い結果記録書

平成 年 月 日

受付No. () [記録者：苦情受付担当者氏名]

苦情申出人氏名		苦情解決 責任者氏名	
第三者委員氏名	※ 立会いの有無 (有・無)		
相 談 日	平成 年 月 日 ()	時 分 ~	時 分
【苦情申出の内容に関する苦情申出人の意見・希望】			
【苦情申出の内容に関する苦情解決責任者の意見・対応案】			
【苦情申出の内容に関する第三者委員の意見・解決方策案】			
【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：平成 年 月 日 () 時 分 ~]			

苦情申出人（代理人）氏名： 印

苦情解決責任者氏名： 印

第三者委員氏名： 印

様式 5

社会福祉法人東久留米市社会福祉協議会
改善結果報告書

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(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	