

社会福祉法人名取市社会福祉協議会苦情解決に関する規程

(目 的)

第1条 この規程は、社会福祉法人名取市社会福祉協議会（以下「本会」という。）が、本会定款（以下「定款」という。）第2条に基づき実施する事業（以下「本会事業」という。）の利用者からの苦情に対して社会福祉法第82条を踏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し、事業の迅速な改善を図るとともに、本会の信頼や適正性の確保、福祉サービスの質の向上を図ることを目的とする。

（苦情解決総括責任者・苦情解決責任者）

第2条 本規程による苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決総括責任者（以下「総括責任者」という。）及び苦情解決責任者を置く。

2 総括責任者は、事務局長をもってあてる。

3 総括責任者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情解決責任者から苦情内容の聴取
- (2) 苦情解決責任者への助言
- (3) 苦情を解決するための改善状況等の把握
- (4) 苦情解決制度の周知、解決結果の公表
- (5) 苦情解決の取組み状況について年1回第三者委員への報告
- (6) 前各号に掲げるもののほか、苦情を解決するための必要な事項

4 苦情解決責任者は、各所長または係長をもってあてる。

5 苦情解決責任者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 第3条で掲げる苦情受付担当者が受付した苦情内容の詳細確認
- (2) 苦情を申し出た利用者（以下「苦情申出人」という。）との話し合い
- (3) 受け付けた苦情及びその改善状況等の総括責任者及び第三者委員への報告
- (4) 前各号に掲げるもののほか、苦情を解決するための必要な事項

6 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いを速やかに行うことにより、苦情の解決に努めるものとする。

（苦情受付担当者）

第3条 本会事業の利用者からの苦情申出を受けるため、苦情受付担当者を置く。

2 苦情受付担当者は、各事業所ごとに苦情解決責任者が指名する。

3 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、調査と記録
- (3) 受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者への報告
- (4) 前各号に掲げるもののほか、苦情を解決するために必要な事項

(第三者委員)

第4条 苦情解決における社会性や客観性を確保するとともに、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 第三者委員は次に掲げるうちから3名を選任し、理事会の同意を得て、会長が委嘱する。

- (1) 本会評議員
- (2) 本会監事
- (3) 学識経験者
- (4) 弁護士
- (5) 社会福祉士、精神保健福祉士
- (6) 人権擁護委員
- (7) 民生委員児童委員（経験者を含む）

3 第三者委員の任期は2年とする。ただし、再任は妨げない。欠員が生じた場合の補充委員の任期は前任者の残任期間とする。

4 第三者委員は次の職務を行う。

- (1) 苦情申出人から第三者委員への報告、助言及び立会いの申出があった場合、苦情解決責任者からの苦情内容の聴取
- (2) 苦情申出人から第三者委員への報告、助言及び立会いの申出があった場合、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受付
- (4) 苦情申出人からの同意があった場合、苦情解決責任者への報告
- (5) 苦情申出人から第三者委員による立会いの申出があった場合、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
- (6) 苦情申出人への助言
- (7) 事業者への助言
- (8) 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
- (9) 日常的な苦情解決の取組み状況の聴取

5 第三者委員の報酬は無報酬とする。

(利用者への周知)

第5条 総括責任者は、事務所内への掲示、介護サービス等重要事項説明書及びパンフレット並びにホームページ、本会広報誌への掲載等により、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委員の氏名等本規程に基づく苦情解決制度について周知する。

(苦情の受付)

第6条 苦情受付担当者は、苦情申出人からの苦情を随時受け付ける。

2 苦情受付担当者は、苦情申出人からの受付に際し、次の事項を「苦情受付記録簿」（様式第1号）に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

- (1) 苦情の内容

- (2) 苦情申出人の希望等
- (3) 第三者委員への報告の要否
- (4) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員による助言及び立会いの要否

3 前項の規定に基づき苦情申出人に確認を行った結果、第三者委員への報告、助言及び立会いが不要とされた苦情に関しては、苦情申出人と苦情解決責任者との間で話し合いによる解決を図るものとする。

4 第三者委員は、苦情申出人から苦情を受け付けることができる。この場合における苦情の受付に関しては、本条第2項の規定を準用する。

(苦情受付の報告・確認)

第7条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情に関して苦情解決責任者に報告し、苦情解決責任者は、総括責任者へ報告する。苦情解決責任者は、前条第3項の規定に該当する場合を除き、第三者委員に報告しなければならない。

2 投書など匿名の苦情についても、前項と同様とする。ただし、苦情の内容が明確でないもの及び特定の職員に対する誹謗、中傷の類の苦情等に関しては、この限りではない。

3 第三者委員は、苦情受付担当者から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、苦情申出人に対して、「苦情受付報告書」(様式第2号)により報告を受けた旨を通知しなければならない。

(第三者委員の立会いによる話し合い)

第8条 話し合いにおいて苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の立ち会い及び助言を求めることができる。その際、苦情申出人からの同意があった場合、苦情解決責任者は必要に応じて本会関係職員の同席を求めることができる。

2 第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次の手順により行う。

- (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 話し合いの結果や改善事項等については、「苦情受付記録簿」(様式第1号)により記録し確認するものとする。

(苦情解決の記録、報告)

第9条 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「苦情受付記録簿」(様式第1号)に記録する。

2 総括責任者は、年に1回苦情解決の取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などその解決結果について、苦情申出人及び第三者委員に対して、「苦情解決結果報告書」(様式第3号)により報告する。

(解決結果の公表)

第10条 利用者によるサービスの選択や本会によるサービスの向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報紙」等の実績を掲載し、公表する。

(運営適正化委員会への紹介)

第11条 苦情解決責任者は、解決に向けての話し合いが不調になった場合は、苦情申出人に対し、宮城県社会福祉協議会の運営適正化委員会（福祉サービス利用に関する運営適正化委員会）を紹介することができる。

(個人情報の保護)

第12条 苦情受付担当者、苦情受付責任者及び総括責任者並びに第三者委員は、社会福祉法人名取市社会福祉協議会個人情報保護規程に基づき、苦情申出人の個人情報の保護に努めなければならない。

(その他)

第13条 この規程に定めるもののほか、必要な事項は会長が別に定める。

附 則

この規程は、平成18年11月1日から施行する。

附 則

この規程は、令和4年4月1日から施行する。

対応経過	
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 []
処理経過	
結 果	

【様式第2号】(第三者委員→苦情申出人)

令和 年 月 日

苦情受付報告書

苦情申出人

様

第三者委員 _____ ⑩

苦情解決責任者から下記のとおり報告を受けましたので通知いたします。

記

苦情の申出日	令和 年 月 日	苦情申出人名	様
苦情発生時期		利用者との関係	本人、親、祖父母、子、配偶者 その他 []
苦情の内容			

【様式第3号】(苦情解決責任者→第三者委員、苦情申出人)

令和 年 月 日

苦 情 解 決 結 果 報 告 書

(苦情申出人、第三者委員)

様

苦情解決責任者 _____ 印

令和 年 月 日付けで受付いたしました苦情については、下記のとおり解決いたしましたので、報告いたします。

記

苦 情 内 容	
解 決 結 果	