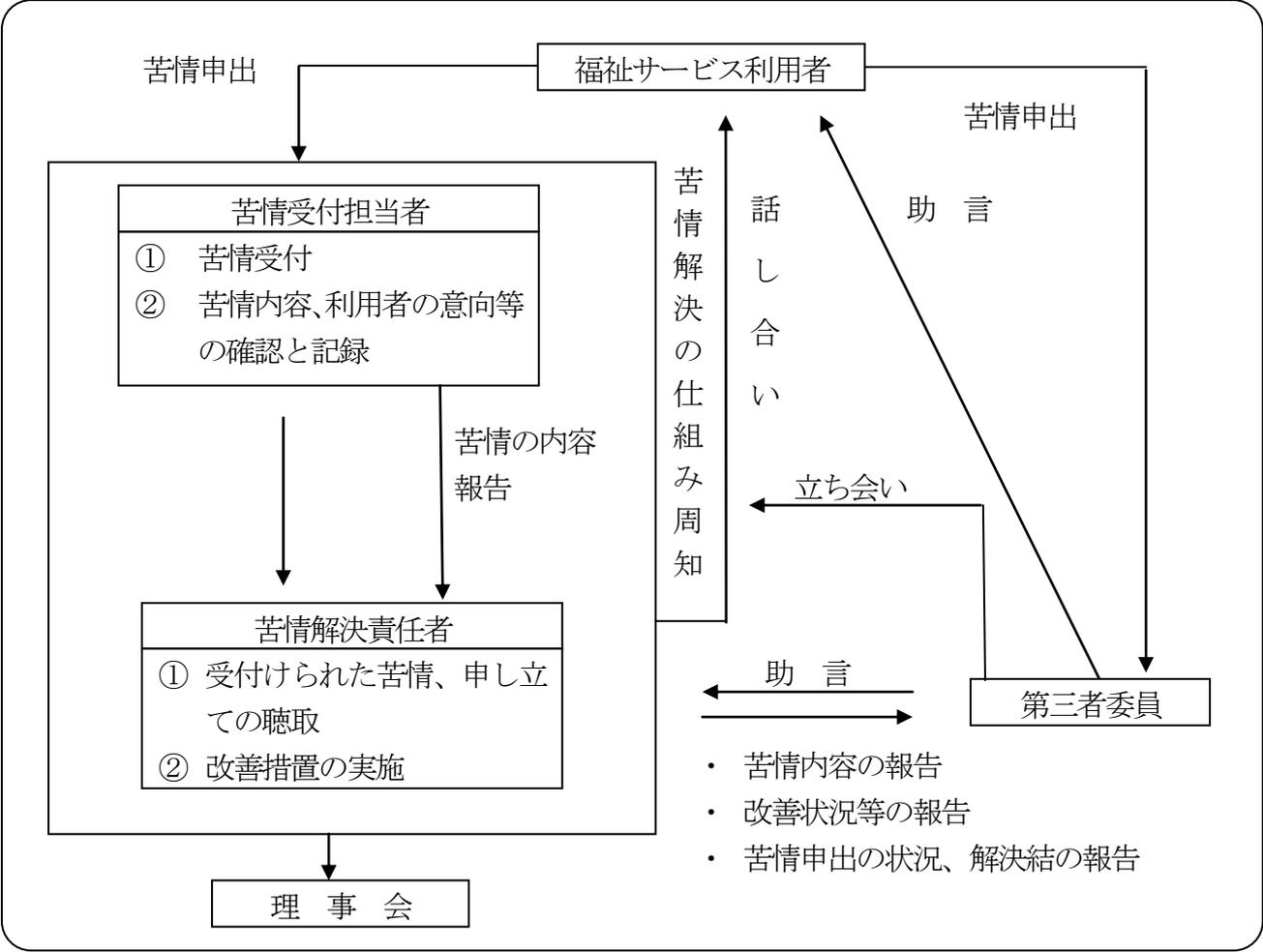


真庭市社会福祉協議会 福祉サービス苦情解決のしくみ



解決困難な場合

運営適正化委員会

## 社会福祉法人 真庭市社会福祉協議会福祉サービス苦情解決規程

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人真庭市社会福祉協議会（以下「本会」という。）が提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に資するとともに、福祉サービスの質の向上を図ることを目的とする。

(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、本会が提供する福祉サービス全てとする。

(苦情解決責任者)

第3条 苦情解決の責任体制を明確にするため、会長は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) 受付られた利用者からの苦情又は申立て以下「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) 改善処置の実施
- (5) 苦情等の申出の状況及び解決結果の理事会への報告と公表

(苦情受付担当者)

第5条 福祉サービス利用者の苦情等申出を受けるため、会長は支所及び介護保険事業所に苦情受付担当者を置く。

(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) 利用者からの苦情等受付
- (2) 苦情等内容及び利用者の意向等の確認と記録
- (3) 苦情等内容、その改善状況の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員)

第7条 苦情等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・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人以上とする。

(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等内容の報告聴取
- (2) 前号についての苦情等申出者への通知
- (3) 利用者からの苦情等の直接受付

- (4) 苦情等申出者への助言
- (5) 本会への助言
- (6) 苦情等申出者と苦情解決責任者との話合いの立会いと助言
- (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。

(利用者への周知)

第11条 本会への掲示及び広報誌等により、苦情解決責任者は、利用者等に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先並びに苦情等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。また、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・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、苦情等申出者が第三者委員への報告について明確な拒否の意思表示をした場合は除く。

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、苦情等受付報告書(様式第2号)により、苦情等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 苦情等解決にあたって、総合的に検討し的確に対応するため、必要に応じて関係部所長等で構成する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。

(苦情等解決に向けての話合い)

第15条 苦情解決責任者は、苦情等申出者との話合いによる解決に努める。その際、苦情等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等申出者と苦情解決責任者の話合いは、次のとおりとする。

- (1) 第三者委員による苦情等内容の確認
- (2) 第三者委員による解決案の調整、助言
- (3) 話合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

(苦情等解決の記録・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、次により苦情等解決結果の記録と報告を行う。

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

(4) 解決に向けての話合いが不調になった場合は、岡山県社会福祉協議会 福祉サービス運営適正化委員会を紹介することができる。

（苦情等解決結果の公表）

第17条 利用者による福祉サービスの選択や本会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、事業報告書等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、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。

(様式第3号)

苦情等解決報告書

年 月 日

(第三者委員・苦情等申出者)

様

(苦情解決責任者)

氏 名

印

年 月 付けの苦情等（受付番号 ）については、次のとおり解決したので、報告します。

(苦情内容)

(解決結果)

(様式第2号)

苦情等受付報告書

(申出者)

様

(第三者委員)

氏名

印

苦情受付担当者から、次のとおり苦情等の受付（受付番号）についての報告があったことを報告します。

苦情等の申出	年 月 日	苦情等申出者名	
苦情等発生時期		苦情等発生場所	
苦情等の申出内容			

(様式第1号)

苦情等受付書

			受付番号	
受付日	年 月 日		苦情等発生時期	年 月 日
記入者			苦情等発生場所	
申出者	ふりがな 氏名		住所  ( TEL )	
	利用者との 関係	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 親 <input type="checkbox"/> 子 <input type="checkbox"/> その他		
利用者	ふりがな 氏名		住所  ( TEL )	
	年齢			
	性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女		
苦情等の 内容	区 分	<input type="checkbox"/> サービスに関する事項 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好・選択に関する事項 <input type="checkbox"/> 財産管理・遺言・遺言に関する事項 <input type="checkbox"/> 制度・施策・法律に関する事項 <input type="checkbox"/> その他 ( )		
申出者の 希望等				
備考				
申出者 の希望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 要望して欲しい <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 ( )			
申出者へ 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、立ち会いの要否 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否 確認欄 ( )			

相談記録

想定原因

説明・情報不足

職員の態度

サービス内容

サービス量

権利侵入

その他（

）

処理経過

結果

