

社会福祉法人酒田市社会福祉協議会 苦情解決規程

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人酒田市社会福祉協議会（以下「協議会」という。）が経営する次の事業において提供する福祉サービスについて、利用者の満足感を高め、その質を向上させるために、利用者及び家族等（以下「利用者等」という。）からの苦情を受付け、これを解決するための体制及び手順などに関し必要な事項を定めることを目的とする。

(苦情受付対象事業)

第2条 協議会の苦情の受付対象事業は、次に掲げるものとする。

- (1) 指定居宅介護支援事業
- (2) 指定訪問介護事業
- (3) 指定通所介護事業
- (4) 特定相談支援事業
- (5) 障がい児相談支援事業所
- (6) 福祉サービス利用援助事業
- (7) 地域福祉活動事業
- (8) 募金活動事業
- (9) その他社協が実施している事業

(苦情解決責任者)

第3条 協議会に苦情解決責任者を置き、利用者等からの苦情の解決に当たらせる。

2 苦情解決責任者は、協議会理事会において、理事の中から会長が任命する。

(苦情受付担当者)

第4条 協議会に苦情受付担当者を置き、利用者等からの苦情の解決に当たらせる。

2 苦情受付担当者は、協議会職員の中から会長が任命する。

(第三者委員)

第5条 苦情解決に社会性及び客観性を確保し、利用者の立場及び特性に配慮した適切な苦情の解決を図るため、協議会に第三者委員3人を置く。

2 第三者委員は、理事会において選任し、会長が委嘱する。

3 第三者委員の任期は、2年とし、再任を妨げない。ただし、補欠により就任した第三者委員の任期は、前任者の残任期間とする。

4 平成20年4月1日現在の第三者委員の任期は、前項の規定にかかわらず、平成21年5月31日までを任期とする。

- 5 第三者委員には費用を弁償することができる。
- 6 前項に関する規定は、協議会旅費規程第3条第5項の規定を準用する。

(苦情の受付)

第6条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情申出があった場合、次の事項を書面(様式第1号)に記録し、その内容について苦情を申し出た利用者等(以下「苦情申出人」という。)から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) 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の助言又は立ち会いの要否

2 苦情受付担当者は、苦情を受け付けた場合、直ちに苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する旨の意思表示をした場合は、第三者委員に対する報告は行わないものとする。

3 第三者委員は、苦情受付担当者から前項による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報告を受けた旨を通知する。ただし、苦情解決責任者において申出人と解決済みである場合等を除く。

(第三者委員が苦情を受け付けた場合の準用)

第7条 前条の規定は、第三者委員が自ら直接苦情を受け付けた場合にこれを準用する
(苦情解決に向けての話し合い)

第8条 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努めるものとする。

2 第三者委員は、苦情申出人又は苦情解決責任者からの助言の要請があった場合は、解決に向けて調整又は助言に努めなければならない。

3 第三者委員は、苦情申出人から苦情解決責任者との話し合いに立会いを要請された場合は、次により調整又は助言に努めなければならない。

- (1) 苦情内容の確認
- (2) 解決案の調整又は助言
- (3) 話し合いの結果及び改善事項等を記載した調整、助言記録票(様式第2号)における記録の確認

4 苦情解決責任者は、苦情申出人において異議のないときは、苦情申出人との話し合いに第三者委員の立会いを求めることができる。この場合において、第三者委員は、前項の規定に従い、調整又は助言に努めるものとする。

(苦情解決の記録、報告)

第9条 苦情受付担当者は、苦情の受付から解決及び改善までの経過並びに結果を苦情処

理記録票（様式第3号）に記録しなければならない。

2 苦情解決責任者は、毎月当該月内の苦情解決結果を第三者委員に報告し、必要な助言を受けなければならない。

3 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善等を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して30日以内に報告しなければならない。

（解決結果の公表）

第10条 本規定に基づき受付けた苦情の実績については、個人情報に関するものを除き、「事業報告書」に記載し、理事会に報告するとともに、利用者等の閲覧に供するものとする。

2 前項の苦情の結果について、協議会機関紙「ふれあい」に記載する。

（苦情受付時間）

第11条 協議会における苦情の受付は、原則として次により行う。

- | | |
|--------------------|--------------------|
| (1) 施設内において面接による場合 | 午前8時30分から午後5時15分まで |
| (2) 電話による場合 | 午前8時30分から午後5時15分まで |
| (3) 書面又はファックスによる場合 | 午前8時30分から午後5時15分まで |
| (4) 電子メールによる場合 | 随時 |
| (5) 第三者委員による受付 | 午前8時30分から午後5時15分まで |

（苦情申出人の了解を得られない場合）

第12条 苦情解決責任者は、第7条による苦情申出人との話し合いにおいて、了解を得られない場合は、山形県福祉サービス運営適正化委員会を紹介するなど、必要な情報の提供に努められなければならない。

（苦情解決の期間）

第13条 苦情解決責任者は、苦情申出人からの苦情を受付けから解決するまでの間、誠心誠意苦情申出人と話し合い、迅速かつ適切に苦情内容の解決に努めるものとする。

（委任）

第14条 この規程の施行に関し必要な事項は、会長がこれを定める。

附 則

この規程は、平成17年11月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成20年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成25年6月1日から施行する。

苦 情 受 付 記 録 表

整理番号 _____ 号
 受付日 _____ 年 _____ 月 _____ 日
 受付者 _____

受 付 方 法		面接	電話	書面	訪問	その他（ _____ ）
苦 情 申 出 人	氏 名					
	住 所					
	連 絡 先 （ 方 法 ）	電話番号（ _____ ） 連絡方法に対する申出人希望等の _____ 有 _____ 無 内容 [_____]				
	本 法 人 ・ 施 設 と の 関 係	利用者本人 利用者家族（続柄 _____ ） その他（ _____ ）				
	特 記 事 項	処理期限 _____ 年 _____ 月 _____ 日				
苦 情 の 内 容						
苦情申出人の希望等						
第三者委員への報告 の 可 否		可 否 (第三者委員へ報告することについて了解を得る)				
話し合いへの第三者 委員の助言、立会 い の 要 否		要 否 (話し合いへの第三者委員の参加希望を確認する)				

調 整 、 助 言 記 録 票

苦情受付番号 番 号

苦情解決に向けた話し合いの日時等	日 時	年 月 日 時 分～ 時 分
	場 所	
	記録者氏名 (第三者委員)	
	出席者氏名 (苦情申出側)	苦情申出人
		同席者
	出席者氏名 (事業者側)	苦情解決責任者
苦情受付担当者		
同席者		
特記事項	第 回目の話し合いである。	
苦情内容の確認概要		
双方の申立の概要		別紙
調整、助言の結果		<input type="checkbox"/> 解 決 <input type="checkbox"/> 未解決 (次回話し合い 年 月 日 時 分～) <input type="checkbox"/> その他 () <概要>
事業者側の改善項目		改善期限 年 月 日

苦 情 処 理 記 録 票

苦情受付番号 _____ 番 _____ 号

苦 情 解 決 経 緯	苦 情 受 付	年 月 日
	苦情解決責任者報告	年 月 日
	第三者委員報告	年 月 日
	第 回話し合い等	年 月 日 苦情解決記録 No.1 参照
	第 回話し合い等	
	苦 情 解 決 終 結	年 月 日 苦情調整記録 No. 参照
	苦情解決(改善)実行	年 月 日
	苦 情 申 出 人 報 告	(期限内) 年 月 日
		(結 果) 年 月 日
	第 三 者 委 員 報 告	(定 期) 年 月 日
		(期限内) 年 月 日
		(結 末) 年 月 日
公 表	年度事業報告書登載 年 月 日付け広報登載	
苦 情 の 概 要		
是 正 改 善 事 項		
そ の 他		