

社会福祉法人すみれ会
福祉サービス苦情解決実施要綱（規程）

制定 平成29年4月1日

（目的）

第1条 この要綱は、社会福祉法第82条及び社会福祉法人すみれ会定款第3条第1項の規定に基づき、本会が実施する福祉サービス（以下「福祉サービス」という。）の利用者（以下「利用者」という。）の苦情を適切かつ円滑に解決する体制を整備することにより、利用者個人の基本的人権を擁護し、事業の迅速な改善を図るとともに、本会事業に対する社会的な信頼の向上を図るものとする。

（苦情解決責任者）

第2条 苦情解決の責任主体を明確にするため、次の職務を行う苦情解決責任者を置く。

- （1）苦情解決体制の整備及び利用者への周知に関すること。
- （2）苦情申出人との話し合いに関すること。
- （3）第三者委員の話し合いの立会いに関すること。
- （4）話し合いに基づく福祉サービスの改善に関すること。
- （5）苦情申出人との苦情解決の確認に関すること。
- （6）苦情解決結果の第三者委員への報告及び公表に関すること。
- （7）その他苦情解決に関すること。

2 苦情解決責任者は、園長・施設長・所長をもって充てる。

（苦情受付担当者）

第3条 利用者が苦情の申し出がしやすい環境を整えるため、苦情受付担当者を置く。

2 苦情受付担当者は、別表の通りとする。

（苦情受付担当者の職務）

第4条 苦情受付担当者は、次の職務を行う。

- （1）苦情の相談及び受付に関すること。
- （2）苦情内容等の確認及び記録に関すること。
- （3）受付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告に関すること。

（第三者委員の設置）

第5条 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、第三者委員（以下「委員」という。）を設置する。

（委員の定数及び構成）

第6条 委員は、3名以内とし、中立及び公正性の確保のため、次に掲げる者の中から選任する。

- （1）本会の監事
- （2）民生委員又は児童委員
- （3）社会福祉士
- （4）学識経験者

（委員の選任手続）

第7条 委員は、理事会の承認を得て、理事長が委嘱する。

（委員の任期）

第8条 委員の任期は、2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

2 委員は、再任することができる。

（委員の職務）

第9条 委員は、次の職務を行う。

- （1）苦情受付担当者からの受付けた苦情内容の報告及び事情聴取に関すること。
- （2）苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知に関すること。
- （3）利用者からの苦情の直接の相談及び受け付けに関すること。
- （4）苦情申出人への助言に関すること。
- （5）事業者への助言に関すること。
- （6）苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い及び助言に関すること。
- （7）苦情解決責任者からの苦情に係る事案の解決状況の報告聴取に関すること。
- （8）福祉サービスの日常的な状況把握と意見聴取に関すること。

- 2 委員は、独立して職務に当たるものとする。ただし、必要に応じて第三者委員相互の情報交換等の連携を図ることができる。
- 3 委員は、自己又は配偶者若しくは三親等の親族に係る苦情の解決に参加することはできない。
- 4 委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。職を退いた後も、又同様とする。

(委員の報酬)

第10条 委員は、費用弁償を除き、無報酬とする。

(利用者への周知)

第11条 解決責任者は、利用者にパンフレットの配付等により、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び委員の氏名及び連絡先並びに苦情解決の仕組みについて周知を図るものとする。

(苦情の受付)

第12条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情は、随時受け付けるものとする。

- 2 苦情受け付け担当者は、苦情の受付に際し、次の事項を書面に記録し、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) 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委員の助言又は立会いの要否
- 3 前項第3号の規定による報告又は同項第4号の規定による委員の助言若しくは立会いが不要の場合は、苦情申出人及び苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

(苦情の報告及び確認)

- 第13条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び委員に報告する。ただし、苦情申出人が委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。
 - 2 投書等匿名の苦情については、委員に報告し、必要な対応を行う。
 - 3 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、報告を受けた旨通知する。

(苦情解決に向けての話し合い)

- 第14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力する。
 - 2 苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて委員の助言を求めて話し合いを行うことができる。
 - 3 委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いは、次により行う。
 - (1) 委員による苦情内容の確認
 - (2) 委員による解決案の調整及び助言
 - (3) 話し合いの結果、改善事項等の書面による記録と確認

(苦情解決の記録及び報告)

- 第15条 苦情解決の記録及び報告は、次により行う。
 - (1) 苦情受付担当者は、苦情受付から苦情又は改善までの経過と結果について書面により記録すること。
 - (2) 苦情解決責任者は、一定期間ごとに苦情解決結果について委員に報告し、必要な助言を受けること。
 - (3) 苦情解決責任者は、苦情申出人に対し、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、一定期間経過後、報告すること。
 - (4) 苦情解決の記録は2年間保管すること。

(解決結果の公表)

第16条 苦情解決責任者は、個人情報に関するものを除き、毎年度1回解決結果を事業報告等において公表する。

(解決困難な苦情の対応)

第17条 解決困難な苦情の解決は、青森県運営適正化委員会に委ねることができる。

(施行事項)

第18条 この規程の施行に関し必要な事項は、理事長が別に定める。

附 則

この規程は、平成29年4月1日から施行する。

苦情受付書

(苦情受付担当者)

受付日	平成 年 月 日		苦情の発生時期	平成 年 月 日	受付 No	
記入者			苦情の発生場所			
申出人	(フリガナ) 氏 名		住 所	T e l		
	利用者との関係	本人、親、子、その他()				
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、立ち合いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 ()					

[書式②]

(第三者委員→苦情申出人)

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	
苦情発生時期	平成 年 月 日	利用者との関係	本人、親、子、 その他 ()
苦 情 の 内 容			

[書式③]

(苦情解決責任者→第三者委員、苦情申出人)

苦情解決結果報告書

平成 年 月 日

第三者委員 (苦情申出人)

様

苦情解決責任者名

印

平成 年 月 日付けの苦情 (受付No.) 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	

苦情申出書

平成 年 月 日

社会福祉法人すみれ会

理事長 齋藤 霊一 様

下記のとおり貴会の事業に関する苦情を申し出します。

○ 苦情を持つ人・団体（当事者）

(ふりがな) 氏 名		生年月日	明・大・昭・平 年 月 日
住 所 (施設名)	〒	電話番号	
連 絡 先 住 所	〒	電話番号	
苦情に係る事実のあった日	平成 年 月 日 ~ 平成 年 月 日		
苦情のある事業の種類			
苦 情 の 内 容			

○ この申出書を書いた人（申出人）

当事者と の関係	
-------------	--

本人以外の場合以下も記入ください

(ふりがな) 氏 名		電話番号	
住 所			
連 絡 先 住 所			

受 付 日	受付担当者		解決責任者
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、立ち合いの要否	要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 []	

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： [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： [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】
【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]

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 日付けの苦情（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	
処理経過	