

## 社会福祉法人茅野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、社会福祉法人茅野市社会福祉協議会(以下「本会」という。)が本会定款第2条に基づき実施する事業(以下「本会事業」という。)の利用者等からの苦情に対して、社会福祉法第82条の趣旨をふまえて適切な対応を行うことにより、本会事業の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、本会事業に対する社会的な信頼を向上させることを目的とする。

### (本会の責務)

第2条 本会は、苦情申出に対して真摯に受け止め、早期解決に努力するものとする。この場合において、本会は個人に関する情報の取扱いに最大限の配慮をしなければならない。

### (対象とする苦情)

第3条 この規程により本会が対応する苦情は、本会事業に関する苦情とする。ただし、当該苦情に関する事実のあった日から1年を経過しているときは対象としない。

2 前項に掲げる苦情のうち、法令による制度の改善を目的とする苦情、会員である法人、団体が固有に行う事業に関する苦情は、この規程が取り扱う範囲から除外する。

### (苦情申出人)

第4条 この規程による苦情申出人は、次に掲げるもの(以下「利用者等」という。)とする。

(1) 本会事業を現に利用しているか、又は過去に利用したことのある個人及び団体

(2) 本会の会員及び本会に寄付をした個人・法人・その他団体

### (苦情申出の方法)

第4条の2 苦情の申出は、本会に対して、原則として書面をもって提出するものとする。

2 前項の苦情の申出には、委任を受けた代理人を含むものとする。

### (苦情解決責任者)

第5条 この規程による苦情解決の責任主体を明確にするため、本会に苦情解決責任者を置く。

2 苦情解決責任者は、事務局長があたるものとする。

3 苦情解決責任者は、この規程に基づく事業の円滑な実施を目的として苦情解決の業務の一部を事業部門の管理職員に委任することが出来る。

### (苦情解決責任者の職務)

第6条 苦情解決責任者の職務は、次のとおりとする。

(1) 苦情申出内容の原因、解決方策の検討

(2) 苦情解決のための苦情申出人との話し合い

(3) 第9条に定める第三者委員への苦情解決結果の報告

(4) 苦情原因の改善状況の苦情申出人及び第三者委員への報告

### (苦情受付担当者)

第7条 本会事業の利用者等が苦情の申出をしやすくするため、本会に苦情受付担当者を置く。

2 苦情受付担当者は、事務局長が任命する。

3 職員は、苦情受付担当者の不在時等に第3条に定める苦情の申出があった場合には、苦情受付担当者に代わって申出を受け付けるものとする。

4 前項により苦情の申出を受けた職員は、遅滞なく苦情受付担当者にその内容を連絡しなければならない。

### (苦情受付担当者の職務)

第8条 苦情受付担当者の職務は、次のとおりとする。

(1) 利用者等からの苦情受付

(2) 苦情内容、利用者等の意向等の確認と記録

(3) 苦情内容の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

(4) 苦情改善状況の苦情解決責任者への報告

(第三者委員)

第9条 苦情解決における客観性と社会性を確保するとともに、苦情申出人に対する適切な支援を行うため、本会に第三者の立場に立つ第三者委員を設置する。

2 第三者委員は、社会福祉法人茅野市社会福祉協議会法人後見業務実施要綱に規定する法人後見運営委員会の委員をもって充てる。ただし、法人後見運営委員会の委員とすることが適当でない場合又は特に専門的知識が必要となる場合においては、会長が別に委嘱するものとする。

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は前任者の残任期間とする。

(第三者委員の職務)

第10条 第三者委員は、担当する案件について独任により業務を行う。ただし、必要に応じて他の第三者委員と協議を行うことができる。

2 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内容の報告の聴取

(2) 前号についての苦情申出人への通知

(3) 利用者等からの苦情の直接受付

(4) 申出のあった苦情について、必要に応じて事実関係を調査すること

(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との話し合いへの立会いと助言

(8) 苦情解決責任者からの苦情にかかわる事案の改善状況等の報告の聴取

(制度の周知)

第11条 苦情解決責任者は、本会事業に関するパンフレット等により、この規程に基づく苦情解決制度(以下「本制度」という。)について周知を図らなければならない。

2 職員は、本会事業の提供に際し利用者等に対して本制度の趣旨と内容を明確に説明しなければならない。

(苦情の受付)

第12条 苦情申出は、「苦情申出書」(様式第1号)によるほか、様式によらない文書、口頭による申出によっても受け付けることができる。

2 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情受付に際して、次の事項を「苦情申出受付・記録書」(様式第2号)に記録し、その内容を苦情申出人に確認する。

(1) 苦情の内容

(2) 苦情申出人の要望

(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と立会いの要否

(苦情の報告・確認)

第13条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、第三者委員への報告を要しないものとする。

(1) 苦情申出人が第三者委員への報告を希望しない場合

(2) 投書等匿名による苦情申出があった場合

(3) その他苦情解決責任者が報告を要しないと判断した場合

2 苦情受付担当者から苦情申出の報告を受けた第三者委員は、苦情内容を確認し、「苦情受付報告書」(様式第3号)によって、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(苦情解決に向けた話し合い)

第14条 苦情解決責任者は、苦情申出の内容を解決するため、苦情申出人との話し合いを実施する。ただ

し、苦情申出人が同意する場合には、解決策の提示をもって話し合いに代えることが出来る。

2 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に立ち会い又は助言を求めることが出来る。

3 第三者委員は、話し合いへの立会いにあたっては、苦情内容を確認の上、必要に応じて解決策の調整と助言を行う。

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「話し合い結果記録書」(様式第4号)により記録し、話し合いの当事者間及び立ち会った第三者委員に確認する。

(苦情解決に向けた記録・結果報告)

第15条 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書面により記録する。

2 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、苦情申出人及び第三者委員に対して「苦情解決結果報告書」(様式第5号)により報告する。

3 苦情解決責任者は、苦情申出人が満足する解決を図られなかった場合には、茅野市福祉サービス調査委員会、諏訪広域連合、長野県福祉サービス運営適正化委員会及び長野県国民健康保険団体連合会等の窓口を紹介するものとする。

(解決結果の公表)

第16条 苦情解決責任者は、定期的に苦情解決結果及び苦情原因の改善状況を第三者委員に報告する。

2 本会事業のサービスの質と信頼性の向上を図るため、この規程に基づく苦情解決の対応状況について、個人情報に関する事項を除き、事業報告及び広報紙に掲載し公表する。

(その他)

第17条 社会福祉法人茅野市社会福祉協議会個人情報保護規程第30条に定める苦情の申出における対応は、この規程によるものとする。

(委任)

第18条 この規程に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。

附 則 (令和元年10月30日)

この規程は、令和2年4月1日から施行する

附 則 (令和4年8月19日)

この規程は、令和4年10月1日から施行する

苦情申出書

申出日： 年 月 日

社会福祉法人茅野市社会福祉協議会  
会長 へ

下記のとおり茅野市社会福祉協議会の事業に関する苦情を申し出ます。

○苦情を持つ人(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						
苦情に係る事実のあった日	年 月 日 ~		年 月 日			
苦情のある事業						
(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	1. 本人 2. 配偶者 3. 子 4. 兄弟 5. 子の配偶者 6. 他の家族 7. 知人 8. 民生委員・児童委員 9. その他( )
---------	--

○本人以外の場合、以下もご記入ください。

(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
・第三者委員への報告の要否		要・ 否 確認 [ ]
・話し合いへの第三者委員の助言・立会の要否		要・ 否 確認 [ ]

苦情申出受付・記録書

受付NO. \_\_\_\_\_

受付日	年 月 日 ( 曜日 )	受付者
受付時間・方法	午前・午後 時 分 来所・電話・訪問・文書	
(フリガナ) 申出者氏名	( )	(対象者との関係)
住 所	〒	電 話
(フリガナ) 対象者氏名	( )	電 話
住 所	〒	

苦情が生じた事実の あった日・場所	日時： 年 月 日 ~ 年 月 日				
	場所：				
(苦情申出の事業)	<table border="1"> <tr> <td>・第三者委員への報告</td> <td>要・否</td> </tr> <tr> <td>・第三者委員の助言・立会</td> <td>要・否</td> </tr> </table>	・第三者委員への報告	要・否	・第三者委員の助言・立会	要・否
・第三者委員への報告	要・否				
・第三者委員の助言・立会	要・否				
<p>苦情申出内容</p> <p>サービス内容 職員の対応・態度 責任者・法人等の対応 具体的な被害                  虐待・拘束 事業運営 契約関係 事業内容 その他 ( )</p> <p>具体的な内容</p>					
<p>(要望) 話を聞いてほしい 教えてほしい 調査してほしい 仲裁してほしい                  改善してほしい 謝罪してほしい 弁償してほしい                  その他 ( )</p>					

相談記録

解決結果

年 月 日

苦情受付報告書

様

社会福祉法人茅野市社会福祉協議会  
第三者委員

社会福祉法人茅野市社会福祉協議会の苦情受付担当者から 年 月 日に受け付けた苦情  
(受付NO. )について、報告がありましたことを通知します。

記

1 苦情申出日
2 苦情申出人
3 苦情の内容

(第三者委員 苦情申出人)

話し合い結果記録書

受付NO. \_\_\_\_\_

話し合い日	年 月 日 ( 曜日 )	記 録 者
時間・場所	午前・午後 時 分 於： 相談室	
(フリガナ) 申出者氏名	( )	(対象者との関係)
(フリガナ) 対象者氏名	( )	
(フリガナ) 第三者委員氏名	( )	
(フリガナ) 関係者氏名	( )	( )

苦情申出人の意見・希望	
苦情解決責任者の意見対応案	
第三者委員の意見・解決方策案	
改善内容	
次回話し合い日時：	年 月 日 ( ) 午前・午後 時 分 ~ 於： 相談室

苦情申出人(代理人)氏名  
 苦情解決責任者 氏名  
 第三者委員 氏名

年 月 日

苦情解決結果報告書

様

社会福祉法人茅野市社会福祉協議会  
苦情解決責任者 事務局長

年 月 日に受付けた苦情(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

1 苦情内容等

別添「苦情受付書」複写参照

2 解決結果

(苦情解決責任者 苦情申出人・第三者委員)