

社会福祉法人斑鳩町社会福祉協議会苦情解決窓口設置要綱

(目的)

第1条 この要綱は、社会福祉法第82条の規定に基づき、社会福祉法人斑鳩町社会福祉協議会（以下「本会」という。）が実施する事業（福祉サービス）に関する利用者等からの苦情を適切に解決することを目的とする。

(苦情解決体制)

第2条 苦情解決のための体制を次のとおり定める。

2 苦情解決責任者は、事務局長とする。

(1) 苦情解決責任者の職務

ア 苦情解決の総括を担う。

イ 社会福祉法人奈良県社会福祉協議会に設置されている運営適正化委員会に対して、サービス利用者から苦情申出がなされている場合には、その委員会との対応にあたることになる。

3 苦情受付担当者は、職員とする。

(1) 苦情受付担当者の職務

ア 利用者からの苦情の受付

イ 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録

ウ 苦情内容の確認のため、必要な状況把握

エ 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に対する報告

4 第三者委員は、「厚生省指針(平成12年6月7日社援第1352号)」に基づき、会長が委嘱する。

(1) 第三者委員の職務

ア 苦情受付担当者が受付けた苦情内容の報告聴取

イ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知

ウ 利用者からの苦情の直接受付

エ 苦情申出人への助言

オ 本会への助言

カ 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

キ 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

ク 日常的な状況把握と意見傾聴

(2) 第三者委員は、中立・公平性確保のため、複数設置する。

(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。

(苦情解決の手順)

第3条 苦情解決の手順は次のとおりとする。

(1) 利用者への通知

施設内への掲示、チラシの配布等により、苦情解決責任者は、利用者に対し、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、苦情解決の仕組みについて周知する

(2) 苦情の受付

ア 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる

イ 苦情受付担当者は、利用者からの苦情の受付に際し、次の事項を苦情受付書（第1号様式）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の助言、立会いの要否

ウ ③及び④が不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る

(3) 苦情受付の報告・確認

ア 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意思表示をした場合を除く。

イ 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

ウ 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報告を受けた旨を苦情受付報告書（第2号様式）をもって通知する。

(4) 苦情解決に向けての話し合い

ア 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。その際、苦情申出人また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。

イ 第三者委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次のとおり行う。

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の書面での記録と確認

なお、苦情解決責任者も第三者委員の立会いを要請することができる。

(5) 苦情解決の記録、報告

ア 苦情解決の記録と報告を次のとおり行う。

- ① 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書（第1号様式）に記録する。
- 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について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、苦情解決結果報告書（第3号様式）をもって報告する。

(6) 解決結果の公表

苦情解決の結果の状況については、個人情報に関するものを除き、事業報告書や本会の広報誌等に掲載し、公表する。

(その他)

第4条 この要綱に定めのない事項については、会長が別に定める。

付 則

(施行期日)

この要綱は、平成14年4月1日から施行する。

付 則

この要綱は、平成18年3月1日から施行する。

苦情受付票

受付日時	年 月 日 AM/PM 時 分		記入者	
相談者	氏名			電話番号
	住所			
	利用者との関係	本人・親・子・その他()		
利用者 ※相談者が 本人以外の 場合記入	氏名			電話番号
	住所			
苦 情 内 容	発生日			発生場所
	<input type="checkbox"/> 個人情報に関すること <input type="checkbox"/> 職員の対応 <input type="checkbox"/> 職員の言葉づかい <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> 契約書のサービスが提供されない <input type="checkbox"/> 破損、怪我をさせたのにもかかわらず、何の対応もなされない			
対 応				
申出人への 確認事項	第三者委員への報告		要・否	
	話し合いへの第三者委員の助言・立会いの要否		要・否	
事務局長		事務局次長		担当者

苦 情 受 付 報 告 書

苦情申出人 様

社会福祉法人
斑鳩町社会福祉協議会

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

苦情申出人

苦情申出日 年 月 日

苦情発生日 年 月 日

利用者との関係 本人 ・ 親 ・ 子 ・ その他（ ）

《苦情内容》

苦 情 解 決 (改 善) 報 告 書

苦情申出人 (第三者委員)

社会福祉法人
斑鳩町社会福祉協議会

年 月 日付けの苦情については、下記のとおり解決 (改善) いたしましたので、報告いたします。

記

苦情内容	
解決 (改善) 結果	