

# 苦情解決関係要綱集

1. 苦情解決に関する処理要綱

2. 苦情解決第三者委員要綱

3. 苦情処理関係帳票要綱

## 社会福祉法人三原市社会福祉協議会苦情解決に関する処理要綱

### (目的)

第1条 この要綱は，社会福祉法人三原市社会福祉協議会（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を迅速，適切に解決する為の体制，処理方法等を定め，本会が実施する福祉サービスの質の確保と向上に資することを目的とする。

### (苦情解決の為の基本姿勢)

第2条 福祉サービスの利用者等から苦情の申し出があった場合は，福祉サービスの利用者の人格，人権を尊重し，個人のプライバシーを守り，利用者，本会双方にとって意義のあるものとなるよう，迅速，積極的に，社会性・客観性を確保した苦情解決を図るものとする。

### (福祉サービスの範囲)

第3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すべてとする。ただし，本会が提供する福祉サービス以外のものに関する苦情について，この処理要綱により，解決することを妨げない。

### (苦情の範囲)

第4条 苦情解決の対象とする苦情の範囲は，次の通りとする。

- (1) 特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する苦情
  - ア 福祉サービスに係わる処遇の内容に関する苦情
  - イ 福祉サービスの利用契約の締結，履行または解除に関する苦情
- (2) 不特定の利用者に対する福祉サービスに関する申し立て
  - ア 福祉サービスに係わる処遇の内容に関する申し立て
  - イ 福祉サービスの利用契約の締結，履行または解除に関する申し立て

### (苦情申出人の範囲)

第5条 苦情の申出人の範囲は，次の通りとする。

- (1) 特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する苦情
  - ア 福祉サービスの利用者
  - イ 福祉サービスの利用者の家族

- ウ 前ア及び前イに掲げる者の代理人等
- (2) 不特定の利用者に対する福祉サービスに関する申し立て
  - ア 福祉サービスの利用者
  - イ 福祉サービスの利用者の家族
  - ウ 前ア及び前イに掲げる者の代理人等
  - エ 民生委員・児童委員
  - オ 本会の職員
  - カ その他前アから前オに準ずるもので、当該福祉サービスの提供に関する状況を具体的、かつ的確に把握している者。

(苦情解決体制)

第6条 苦情解決のための体制として本会に苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を置く。

(苦情解決責任者)

第7条 苦情解決責任者は、本会の経営する各事業所管理者、又は本会の職員の中から会長が任命する。

2 苦情解決責任者は、この処理要綱に従って、次の職務を行い、責任をもって円滑、円満な解決を図るものとする。

- (1) 苦情解決体制、苦情解決の仕組みの利用者への周知
  - (2) 受け付けられた利用者等からの苦情、又は申し立て（以下「苦情等」という。）の苦情受付担当者からの聴取
  - (3) 苦情等申出人との話し合い
  - (4) 改善措置の実施
  - (5) 苦情等の申し出の状況及び解決結果の理事会への報告及び公表
- (苦情受付担当者)

第8条 苦情受付担当者は、各事業所の職員の中から会長が任命する。

2 苦情受付担当者は次の職務を行う。

- (1) 苦情等の受付
- (2) 苦情等の確認及び受付から苦情解決に至るまでの経過と結果の記録
- (3) 受け付けた苦情等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

(第三者委員)

第9条 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考し、評議員会に諮問して会長が任命する。

2 第三者委員は、5名とする。

3 第三者委員は、次の職務を行う。

(1) 受け付けられた苦情等の苦情受付担当者からの聴取

(2) 苦情等を受け付けた旨の苦情申出人への通知

(3) 利用者等からの苦情等の直接受付

(4) 苦情等申出人への助言

(5) 本会への助言

(6) 苦情等申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言

(7) 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

(8) 日常的な状況把握と意見傾聴

(9) 本会の提供福祉サービスの日常的な状況把握と意見傾聴

4 第三者委員には、その職務に要した費用を弁償する。

(利用者等への周知)

第10条 苦情解決体制及び苦情解決の仕組みの利用者等への周知は、別記様式第1号により事業所内への掲示及び利用者等への配布により行う。

(苦情等の受付)

第11条 苦情等の受付は、随時行う。なお、第三者委員、苦情解決責任者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、別記様式第3号により、苦情等受付書を作成する。

(苦情受付の報告・確認)

第12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、苦情等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。

2 投書など匿名の苦情等については、第三者委員に報告し必要な対応を行う。

3 第三者委員は，別記様式第5号により，苦情等を受け付けた旨を苦情等申出人に通知する。

(苦情解決)

第13条 苦情解決責任者は苦情等申出人との話し合いによる解決に努める。この場合，苦情等申出人，又は苦情解決責任者は必要に応じて第三者委員の立会い及び助言を求めることができる。

2 第三者委員は，苦情解決に当たって，前1の求めに応じ，又は自主的に助言，解決案の調整を行う。

(苦情解決の記録・報告)

第14条 苦情受付担当者は，苦情解決・改善措置までの経過と結果について別記様式第2号により，記録する。

2 苦情解決責任者は，3月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，苦情等申出人に改善を約束した事項について苦情等申出人及び第三者委員に対して，別記様式第8号により，その措置の結果等を報告する。

(解決結果の公表等)

第15条 苦情等の申出の状況及びその解決結果等について会長へ報告するとともに，解決結果について，個人情報に関するものを除き「事業報告書」及び「広報紙」等に掲載し，公表する。

(その他)

第16条 この要綱の実施に関して必要な事項は，会長が別に定める。

附 則

この要綱は，平成17年 4月 1日から施行する。

利用者各位

社会福祉法人  
三原市社会福祉協議会  
会長 馬越 豊文

苦情解決に向けて

社会福祉法第82条の規定により、本会が提供する福祉サービスに対する苦情に適切に対処するため、次のとおり苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を定めました。

なお、苦情解決の方法は、5のとおりです。

1. 苦情解決責任者

三原市社会福祉協議会 事務局長 吉岡 幸治

三原市城町一丁目2番1号

TEL(0848)63-0570 FAX(0848)63-0599

2. 苦情受付担当者(統括)

三原市社会福祉協議会 事務局次長兼総務課長 香川 英之

三原市城町一丁目2番1号

TEL(0848)63-0570 FAX(0848)63-0599

3. 苦情受付担当者(各事業所)

在宅福祉サービス拠点「梅林の里」介護事業課長 井口 由貴美

三原市西野三丁目7番1号

TEL(0848)61-0819 FAX(0848)61-0820

本郷地域センター 事務局次長兼センター長 西田 俊明

三原市本郷町下北方375番地1

TEL(0848)86-3607 FAX(0848)60-6064

久井地域センター センター長 石田 洋史 (管理者)

三原市久井町和草1906番地1

TEL(0847)32-7101 FAX(0847)32-5011

大和地域センター センター長 大山 久美子 (管理者)

三原市大和町和木1538番地の1

TEL(0847)34-1214 FAX(0847)35-3020

障害者生活支援センター 管理者 福波 耕平

三原市城町一丁目2番1号

TEL(0848)63-3319 FAX(0848)63-3359

高齢者相談センターはーもにー センター長 谷本 誠

三原市久井町和草1906番地1

TEL(0847)32-5007 FAX(0847)32-5017

#### 4. 第三者委員

木曾 綾夫 三原市須波ハイツ二丁目4-3 (0848)69-0240

垣井 龍顕 三原市本町三丁目11-1 (0848)62-4719

赤阪 喜夫 三原市下北方1-6-3 (0848)86-4508

大和田照臨 三原市久井町江木578 (0847)32-8095

正田 和子 三原市大和町大草6252 (0847)34-1767

#### 5. 苦情解決の方法

##### (1) 苦情の受付

苦情は面接，電話，書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。なお，第三者委員に直接申し出ることもできます。

##### (2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情等申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く。）に報告いたします。

第三者委員は内容を確認し，苦情等申出人に対して，報告を受けた旨を通知します。

##### (3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は，苦情等申出人と誠意をもって話し合い，解決に努めます。その際，苦情等申出人は，第三者委員の助言や立会いを求めることができます。なお，第三者委員の立会いによる話し合い

は、次のとおり行います。

ア 第三者委員による苦情内容の確認

イ 第三者委員による解決策の調整，助言

ウ 話し合いの結果や改善事項等の確認

(4) 都道府県運営適正化委員会及び国保連合会他の紹介

本事業者で解決できない苦情は、下記に申し立てることができます。

広島県福祉サービス運営適正化委員会	住 所 広島市南区比治山本町12-2 (広島県社会福祉会館) 電話番号 (082) 254-3419 F A X (082) 256-2228 受付時間 平日8:30~17:15 (土・日及び祝日・12/29~1/3を除く)
三原市役所高齢者福祉課介護保険係	住 所 三原市港町三丁目5番1号 電話番号 (0848) 67-6240 F A X (0848) 64-2130 受付時間 平日8:30~17:15 (土・日及び祝日・12/29~1/3を除く)
広島県国民健康保険団体連合会介護保険係	住 所 広島市中区東白島町19番49号 (国保会館) 電話番号 (082) 554-0783 F A X (082) 511-9127 受付時間 平日8:30~17:15 (土・日及び祝日・12/29~1/3を除く)

## 社会福祉法人三原市社会福祉協議会苦情解決第三者委員要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、社会福祉法第82条の規定により、社会福祉法人三原市社会福祉協議会（以下「本会」という。）の利用上の適格な苦情解決を期するため、第三者機関の組織及び運営について必要な事項を定める。

(名称・構成員)

第2条 前項の機関の名称は、三原市社会福祉協議会苦情解決第三者委員（以下「委員」という。）

2 前項の委員の定数は、5人とする。

3 委員は独任制の機関とする。ただし、随時必要により合議若しくは、共同処理することを妨げない。

(任務)

第3条 委員は、次の職務を担任する。

(1) 苦情解決責任者に助言し、又は本会の運営する事業所の利用に関する苦情等申出人と苦情解決責任者との話し合いに、必要により立ち会うこと。

(2) 苦情等申出人の直接の苦情受付に関すること。

(3) その他、「苦情解決に関する処理要綱」第9条第3項の職務に関すること。

2 委員は、苦情解決について社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮して適切な対応を図るものとする。

(任命)

第4条 委員は、評議員会に諮問して会長が任命する。

2 委員の任期は2年とする。ただし、補欠により選任された委員は、前任者の残任期間とする。

(報酬)

第5条 委員に対する報酬は支給しないものとする。ただし、執務日数一日につき実費弁償の範囲内で費用弁償することを妨げない。

(苦情解決の手順)

第6条 委員は、利用者等から苦情を直接受け付けたとき、又は苦情受付担当者から報告を受けたときは、受信簿に記録する。

2 前項の規定により、苦情受付担当者から報告を受けたとき、又は直接苦情の申出を受けたときは直ちに本会内の苦情解決にあたる職員の主張を聴取し主張対比表により整理する。

3 委員は、苦情解決責任者から前項の規定により主張を聴取したときは、遅滞なく苦情受付報告書をもって苦情等申出人に通知する。

4 前項の規定により通知をしたときは、発信簿に記録をする。

第7条 委員の対応の中途において、苦情解決責任者から報告を受けたときは、その受理した日をもって対応を打ち切り、その旨記録しておくものとする。

第8条 委員は、苦情解決につき一定の見通しがついたとき、又は解決の見通しがないと認めたときは、相当する判定をし、当事者（苦情等申出人）にその旨の文書を送付する。

第9条 合議体としての第三者委員会の補助として書記を置く。

2 書記は、委員の命を受けてその事務を担当する。

3 書記は、本会の職員のうちから、当該苦情と自ら所掌する事務との直接関係のないものうちから、そのつど会長が指名する。

4 書記は、専ら委員の命に従ってその事務に専念し、公正を害する行為をしてはならない。

（関係帳票）

第10条 この要綱に係わる関係帳票は、苦情処理関係帳票要綱において規定する。

附 則

この要綱は、平成17年 4月 1日から施行する。

## 社会福祉法人三原市社会福祉協議会苦情処理関係帳票要綱

(趣旨)

第1条 社会福祉法人三原市社会福祉協議会の苦情処理要綱における帳票の様式については、他に別段の定めがあるもののほか、概ねこの要綱の定めるところによる。

(様式)

第2条 前条の帳票の用途別の様式は、別表のとおりとする。

(補則)

第3条 前条に定めるもののほか、苦情処理要綱の運用に関して必要な帳票は、そのつど会長が定める。

附 則

この要綱は、平成17年 4月 1日から施行する。