

社会福祉法人町田市社会福祉協議会苦情解決に関する規程

第1章 総則

(目的)

第1条 この規程は、本会の定款第2条に基づく実施事業（以下、「本会事業」という。）の利用者からの苦情に対して社会福祉法第82条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。

(対象とする苦情)

第2条 この規程により本会が対応を行う苦情は、各年度の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年以上を経過している苦情は、対象としないことができるものとする。

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、本規程が取り扱う範囲から除外する。

(苦情申出人の範囲)

第3条 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（以下「利用者等」という。）を本規程による苦情申出人とする。

2 前項には苦情申出人から委任を受けた苦情申出代理人を含むものとする。

第2章 苦情解決体制

(苦情解決責任者)

第4条 本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設置する。

2 苦情解決責任者は、事務局長とし、会長が任命する。

(苦情解決責任者の職務)

第5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8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6条 本会事業の利用者が苦情の申出をしやすいするため、本会に苦情受付担当者を設置する。

2 苦情受付担当者は、会長が若干名を任命する。

3 本会職員は、苦情受付担当者の不在時等に第2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ことができる。

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7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8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 第三者委員は次に掲げるうちから3名を選任し、会長が委嘱する。

- (1)本会評議員
- (2)本会監事
- (3)学識経験者
- (4)弁護士
- (5)社会福祉士、精神保健福祉士
- (6)民生委員・児童委員
- (7)町内会自治会関係者
- (8)保護司

(第三者委員の任期)

第9条 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の任期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)苦情申出人への助言
- (5)本会への助言
- (6)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
- (7)苦情解決責任者からの苦情にかかる事案の改善状況等の報告の聴取

(第三者委員の報酬)

第11条 第三者委員は、無報酬とする。ただし、役員等の費用弁償および旅費に関する規程による支給をすることができる。

第3章 苦情解決の業務

(制度の周知)

第12条 苦情解決責任者は、本会事業に関するパンフレット及びホームページへの掲載等によ

り、本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13条 苦情申出は、別に定める「苦情申出書」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、利用者からの苦情受付に際して、次の事項を別に定める「苦情申出受付・経過記録書」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14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、苦情申出人が第三者委員への報告を希望しない場合はこの限りでない。

- 2 投書等匿名による苦情があった場合にも、第三者委員に報告し必要な対応を行う。
- 3 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、別に定める「苦情受付報告書」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。通知は、原則として苦情申出のあった日から10日以内に行わなければならない。

（苦情解決に向けた話し合い）

第15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できる。

- 2 前項による話し合い又は解決策の提示は、原則として苦情申出のあった日から14日以内に行わなければならない。
- 3 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助言を求めることができる。
- 4 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。
- 5 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別に定める「話し合い結果記録書」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16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、苦情申出人および第三者委員に対して別に定める「改善結果（状況）報告書」により報告する。報告は、原則として話し合いを終了した日から30日以内に行わなければならない。

- 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、町田市の苦情相談窓口及び東京都社会福祉協議会の福祉サービス運営適正化委員会の窓口を紹介するものとする。

(解決結果の公表)

- 第17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、本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、事業報告に表示する。

附 則

- 1 この規程は、平成16年10月1日から施行する。
- 2 平成16年10月1日に委嘱された第三者委員の任期は、第9条の規定にかかわらず、平成17年5月31日までとする。

平成16年9月17日 制 定

様式1

苦情申出書

申出書作成日：平成 年 月 日

社会福祉法人町田市社会福祉協議会
会 長 様

下記のとおり貴会の事業に関する苦情を申し出ます。

○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 関係 者	1. 本人 2. 配偶者 3. 親 4. 子 5. その他 ()
-----------------	--------------------------------------

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	受付者	苦情受付担当者	苦情解決責任者	常務理事	会長
申出人への 確認	第三者委員への報告の可否		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、 立会いの可否		要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 []		

【秘】

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	本人、配偶者、親、子 その他 ()	住所	〒	
	利用者との関係			電話	
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、立会の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 ()				

相談記録

想定原因

- 説明・情報不足 職員の態度 サービスの内容 サービス量
権利侵害 その他（ ）

処理経過

結果

様式3

苦情受付報告

(第三者委員→苦情申出人)

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、配偶者、親、子、 その他 ()
苦情の内容			

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〕

苦情申出者氏名： 〔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・対応策】
【苦情申出の内容に関する第三者の意見・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～〕

苦情申出者（代理人）氏名： 〔印〕

苦情解決責任者氏名： 〔印〕

第三者委員氏名： 〔印〕

様式 5

改善結果報告書

(苦情解決責任者→苦情申出人、第三者委員)

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	
改善結果	