

社会福祉法人長井市社会福祉協議会福祉サービスに関する苦情解決実施要綱

(目的)

第1条 この要綱は、社会福祉法（昭和26年法律第45号）第82条の規定に基づき、社会福祉法人長井市社会福祉協議会（以下「法人」という。）が提供する福祉サービスへの苦情を適切に解決するため必要な事項を定めることにより、福祉サービスに対する利用者の満足度を高め、利用者個人の権利の擁護とサービス提供者としての信頼及び適正性の確保を図ることを目的とする。

(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、法人の事務局並びに法人が設置又は運営する事業所及び施設（以下「事業所等」という。）に苦情解決責任者（以下「責任者」という。）を置く。責任者は会長が任命した者をもって充てる。

2 責任者は、次の職務を行う。

- (1) 苦情内容の原因究明及び解決方策の検討
- (2) 苦情解決のための申出人との話し合い
- (3) 苦情解決結果の申出人への報告

(苦情受付担当者)

第3条 苦情の申出をしやすい環境を整えるため、事業所等に苦情受付担当者（以下「担当者」という。）を置く。担当者は会長が任命した職員をもって充てる。

2 担当者は、次の職務を行う。

- (1) 利用者からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- (3) 受け付けた苦情等の責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員)

第4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、事業所等に第三者委員（以下「委員」という。）を置く。この場合において、社会福祉法人長井市社会福祉協議会児童センター及び学童クラブ管理規程（平成22年3月25日制定）第2条各号に掲げる施設並びに長井市中央児童センター及び長井市中央学童クラブを一の施設とみなすものとする。

2 委員は3名以内とし、公平性・中立性を確保できる者の中から、会長が委嘱する。

3 委員の任期は2年とし、欠員により補充された委員の任期は前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げない。

4 委員は、次の職務を行う。

- (1) 担当者から受け付けた苦情内容の報告聴取
- (2) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- (3) 利用者からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出人への助言
- (5) 当該事業所等への助言

- (6) 苦情申出人と責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- (7) 責任者からの苦情に係わ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
(利用者への周知)

第5条 法人は、パンフレットの配布等により利用者、保護者等に対して、責任者、担当者及び委員の氏名、連絡先、苦情解決の仕組み等について周知する。

(苦情の受付)

第6条 苦情の申出は、苦情申出書(様式第1号)によるほか、任意の文書、口頭による申出によっても受け付けることができる。

2 苦情の受付は、担当者が随時受け付ける。なお、委員も直接苦情を受け付けることができる。

3 苦情の受付に際しては、次の事項を苦情受付票(様式第2号)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) 苦情申出人と責任者の話し合いへの委員の助言、立ち会いの要否

(苦情の報告)

第7条 担当者は、受け付けた苦情を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 投書など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、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、苦情受付報告書(様式第3号)により苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(苦情の解決)

第8条 責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努めるものとする。その際、苦情申出人又は責任者は、必要に応じて委員の助言を求めることができる。

2 委員の立ち会いによる苦情申出人と責任者の話し合いは、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、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

(苦情解決の記録・報告)

第9条 苦情解決や改善を重ね、これらを実効あるものとするため、次のような記録と報告を行う。

- (1) 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、苦情処理記録票(様式第4号)に記録する。
- (2) 責任者は、一定期間毎に苦情解決結果を委員に報告し、必要な助言を受ける。
- (3) 責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情解決結果報告書(様式第5号)により苦情申出人及び委員に対して、一定期間経過後に報告をする。

(苦情解決結果の公表)

第 10 条 個人情報に関するものを除き、申出のあった苦情の件数、内容、処理結果について事業報告書等に掲載し公表する。

(秘密保持義務)

第 11 条 委員、責任者及び担当者、又はこれらの職にあった者は、その職務上、知り得た秘密を漏らしてはならない。

(その他)

第 12 条 苦情処理に関して、この要綱に定めのない事項については、社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針及びその他法令等に定めるところによる。

附 則

- 1 この要綱は、令和 3 年 4 月 1 日から施行する。
- 2 この要綱の施行前に、次の各号に掲げる要綱又は規程の規定により苦情解決委員に選任されていた者は、第 4 条第 2 項の規定により委嘱された第三者委員とみなす。
 - (1) 長井市社会福祉協議会苦情解決委員会要綱（平成 22 年 4 月 1 日施行）
 - (2) せせらぎの家苦情解決委員会運営要綱（平成 24 年 4 月 1 日施行）
 - (3) はなぞの保育園苦情解決委員会規程（平成 17 年 4 月 1 日施行）
 - (4) 長井市中央・致芳・伊佐沢・豊田・平野児童センター苦情解決委員会規程（平成 31 年 4 月 1 日施行）
- 3 前項各号に掲げる要綱又は規程、苦情解決委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業実施要項（平成 22 年 4 月 1 日施行）、苦情解決委員会における保育等サービスに関する苦情解決事業実施要綱（平成 17 年 4 月 1 日施行）及び苦情解決委員会における保育等サービスに関する苦情解決事業実施要綱（平成 31 年 4 月 1 日施行）は、令和 3 年 3 月 31 日をもって廃止する。

苦 情 申 出 書

社会福祉法人長井市社会福祉協議会
会長 様

申出人 住 所
氏 名

下記のとおり、苦情を申し出ます。

記

利 用 者	住 所	申出人との関係
	氏 名	
利用事業所等		
苦情の内容		

苦 情 受 付 票

受付NO

受付年月日	年 月 日	苦情発生時期	年 月 日
記入者氏名		苦情発生場所	
利用者	住所		
	氏名		
苦情申出人	住所	連絡先	
	氏名	利用者との関係	
苦情の内容	分類	<input type="checkbox"/> 職員の対応 <input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 行事 <input type="checkbox"/> 施設整備 <input type="checkbox"/> 保健衛生 <input type="checkbox"/> 制度・施策 <input type="checkbox"/> その他	
申出人の要望	分類	<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 確認事項	第三者委員への報告	<input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否	
	第三者委員の助言・立会	<input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否	

苦 情 受 付 報 告 書

苦情申出人

様

(事業所等名) 第三者委員

印

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付（受付NO. ）の報告がありましたので通知します。

記

苦情の申出日	年 月 日	苦情発生時期	年 月 日
苦情申出人氏名		利用者との関係	
苦情の内容			

苦 情 処 理 記 録 票

受付NO

受付年月日	年 月 日	苦情発生時期	年 月 日
記入者氏名		苦情発生場所	
利用者	住所		
	氏名		
苦情申出人	住所		連絡先
	氏名		利用者との関係
処理経過			
結 果			

苦 情 解 決 結 果 報 告 書

様

(事業所等名) 苦情解決責任者
氏 名

年 月 日付けで申出のあった苦情 (受付 NO.) については、下記のとおり解決しましたので報告します。

記

苦 情 の 内 容	
解 決 結 果	