

前橋市社会福祉協議会苦情処理要綱

第1章 総 則

(目的)

第1条 この要綱は、社会福祉法人前橋市社会福祉協議会（以下「本会」という。）定款（以下「定款」という。）第2条、第45条及び第46条に基づき、本会が実施する事業（以下「本会事業」という。）の利用者からの苦情等に対して社会福祉法（昭和26年法律第45号）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 この要綱により本会が対応を行う苦情は、定款第2条、第45条及び第46条に規定する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、法令又は前橋市条例（以下「法令等」という）による制度の改善を目的とする苦情は、この要綱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。）をこの要綱による苦情申出人（苦情申出人から委任を受けた苦情申出代理人を含む。）とする。

第2章 苦情解決体制

(苦情解決責任者)

第4条 この要綱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、本会事務局長をもって充てる。

3 苦情解決責任者は、この要綱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各部門の管理職員に委任することができる。

(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、会長が本会職員及び嘱託職員から若干名を任命する。

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) 利用者等から苦情受付
- (2) 苦情内容、利用者等から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、本会に第三者委員を設置する。

2 第三者委員は、次に掲げるもののうちから3人を選任し、本会会長が委嘱する。

- (1) 学識経験者
- (2) 弁護士
- (3) 社会福祉士、精神保健福祉士
- (4) 民生委員・児童委員（経験者を含む）
- (5) 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、再任を妨げない。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ち会いと助言
- (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 第三者委員への報酬は、別に定める。

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、この要綱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 本会職員は、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、「苦情申出書」（第1号様式）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「苦情受付・経過記録書」（第2号様式）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

(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はない。

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、「苦情受付報告書」(第3号様式)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4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立ち会い又は助言を求めることができる。

4 第三者委員は、話し合いへの立ち会いにあたっては、苦情内容を確認のうえ、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「話し合い結果記録書」(第4号様式)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、苦情申出人及び第三者委員に対して「改善結果(状況)報告書」(第5号様式)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が図られなかった場合には、社会福祉法人群馬県社会福祉協議会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、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、事業報告書及び本会広報誌に掲載し公表する。

附 則

1 この要綱は、平成28年12月16日から施行する。

2 前橋市社会福祉協議会苦情解決処理規程は(平成21年4月30日施行)は、廃止する。

附 則
この要綱は、平成29年4月1日から施行する。

様式1(第13条関係)

苦 情 申 出 書

作成日：平成 年 月 日

社会福祉法人前橋市社会福祉協議会会長 様

下記のとおり、福祉サービス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	〒 — TEL — —		
連 絡 先	〒 — TEL — —		
苦情に係わる事実 のあった日	平成 年 月 日から平成 年 月 日		
苦情の内 容	<div style="border: 1px solid black; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 20px;"></div>		

◎この申出書を書いた人(申出人) ※該当する番号に○をつけてください。

当事者と の関係	1 本人	2 配偶者	3 子	4 他の家族()	
	5 代理人	6 その他()			

◎本人以外の場合は、申出人の住所、氏名等を以下に記入してください。

ふりがな 氏 名		生年月 日	明・大・昭・平 年 月 日
住 所	〒 — TEL — —		
連 絡 先	〒 — TEL — —		

※以下は、記入不要です。

受付日	平成 年 月 日	受付担当者		解決責任者	
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【氏名：	】
	話し合いへの第三者委員の 助言、立ち会いの要否	要 <input type="checkbox"/>	否 <input type="checkbox"/>	確認欄【氏名：	】

苦 情 受 付 ・ 経 過 記 録 書

受付No.() 苦情受付担当者 :

受付日	平成 年 月 日	苦情の発生時期	年 月 日 ~ 年 月 日
申出人	ふりがな氏名	住所	〒 — TEL — —
	利用者との関係	本人・配偶者・子・親族(関係:)・代理人・その他()	

◎申出人が本人以外の場合

利用者	ふりがな氏名	住所	〒 — TEL — —
苦情の内容			
申出人の希望等			
備考			
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 改善してほしい <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【氏名: 】	
	話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否	要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄【氏名: 】	

相談記録

想定原因

- | | | | |
|----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 説明・情報不足 | <input type="checkbox"/> 職員の態度 | <input type="checkbox"/> サービス内容 | <input type="checkbox"/> サービスの量 |
| <input type="checkbox"/> 権利侵害 | <input type="checkbox"/> その他() | | |

処理経過

結果

様式3(第14条関係)

苦情受付報告書

平成 年 月 日

苦情申出人

様

第三者委員
氏名

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、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	苦情申出人氏名	
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・代理人 ・その他()
苦情の内容			

様式4(第15条関係)

話し合い結果記録書

日 時：平成 年 月 日 時 分～ 時 分

会 場：

記 録 者：苦情受付担当者氏名

苦情受付No.()

苦情申出人氏名		苦情解決責任者氏名	
第三者委員氏名	立ち合いの有無 有 ・ 無		
【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・対応案】			
【苦情申出の内容に関する第三者委員の意見・対応案】			
【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： 年 月 日() 時 分から】			

苦情申出人氏名
 苦情解決責任者氏名
 第三者委員

様式5(第16条関係)

改善結果(状況)報告書

平成 年 月 日

苦情申出人

様

第三者委員
氏名

年 月 日付けの苦情(受付No.)について、下記のとおり改善いたしましたので報告いたします。

記

苦情の内容	
改善(状況)結果	