

社会福祉法人北名古屋市社会福祉協議会  
福祉サービスに関する苦情解決規程

(目的)

**第1条** この規程は、社会福祉法人北名古屋市社会福祉協議会（以下「本会」という。）の福祉サービスの提供に対する苦情への適切な対応を行うことにより、利用者の権利を保障するとともに福祉サービスの質の向上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、苦情解決責任者を置き、事務局長を苦情解決責任者とする。

(苦情受付担当者)

**第3条** 本会の福祉サービス利用者の苦情の申出を受けるため、苦情受付担当者を置く。

(苦情受付担当者の業務)

**第4条** 苦情受付担当者は、次の業務を担当する。

- (1) 利用者からの苦情を受け付けること
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録をすること
- (3) 苦情内容及びその改善状況を苦情解決責任者及び第5条に規定する第三者委員へ報告すること

(第三者委員の設置)

**第5条** 苦情解決に社会性や公平性を確保するため、第三者委員を設置する。

- 2 第三者委員の定数は2名以上とし、本会と直接の利害関係のない市民の中から理事会の同意を得て会長が委嘱する。

(第三者委員の任期)

**第6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。

- 2 補欠によって就任した第三者委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(第三者委員の職務)

**第7条** 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苦情内容の報告を受けること
- (2) 苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた旨を苦情申出人へ通知すること
- (3) 利用者からの苦情を直接受け付けること

- (4) 苦情申出人と苦情解決責任者との話合いの場に立会い、助言を行うこと
- (5) 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を聴取すること
- (6) 日常的な状況把握と意見傾聴を行うこと

(利用者への周知)

**第8条** 苦情解決責任者は、利用者に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名、連絡先や苦情解決の仕組みについて周知を行う。

(苦情の受付)

**第9条** 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。

2 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を苦情受付書（様式第1）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合いへの第三者委員の助言と立会いの要否

3 前項第3号及び第4号が不要の場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話合いによる解決を図る。

(苦情の報告及び確認)

**第10条** 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した場合を除く。

2 投書等匿名の苦情についても、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

3 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、苦情申出人に対し報告を受けた旨を苦情受付報告書（様式第2）により通知する。

(苦情解決に向けての話合い)

**第11条** 苦情解決責任者は、苦情申出人との話合いによる解決に努める。その際、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の助言を求めることができる。

2 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合いは、次のとおりとする。

- (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) 話合いの結果や改善事項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。

(苦情解決結果の記録及び報告)

**第 12 条** 福祉サービスの質を高め、運営の適正化を確保するために、苦情解決結果の記録と報告を行う。

- (1) 苦情受付担当者は、苦情受付から解決及び改善までの経過と結果について、苦情受付書（様式第 1）により記録する。
- (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、苦情解決結果報告書（様式第 3）により苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間後報告する。

(解決結果の公表)

**第 13 条** 利用者による福祉サービスの選択や本会による福祉サービスの信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き本会の機関紙等実績を掲載し公表する。

(委任)

**第 14 条** この規程に定めるもののほか、必要な事項は会長が定める。

附 則

この規程は、平成 18 年 6 月 1 日から施行し、平成 18 年 3 月 20 日から適用する。

様式第 1（第 9 条、第 12 条関係）

（苦情受付担当者）

苦 情 受 付 書【秘】

|                                 |                                                                                                                                                                                                        |                                                                           |                                                       |       |       |  |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------|-------|--|
| 受付日                             | 年 月 日（ 曜日）                                                                                                                                                                                             |                                                                           | 苦情発生時期                                                | 年 月 日 | 受付No. |  |
| 記入者                             |                                                                                                                                                                                                        |                                                                           | 苦情発生場所                                                |       |       |  |
| 申<br>出<br>人                     | ふりがな<br>氏 名                                                                                                                                                                                            |                                                                           | 住 所                                                   |       |       |  |
|                                 | 利用者との<br>関 係                                                                                                                                                                                           | 本人・親・子<br>その他（ ）                                                          |                                                       |       |       |  |
|                                 |                                                                                                                                                                                                        |                                                                           | 電話番号                                                  |       |       |  |
| 申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、住所、電話番号等を記入 |                                                                                                                                                                                                        |                                                                           |                                                       |       |       |  |
| 苦<br>情<br>の<br>内<br>容           | 相談の分類                                                                                                                                                                                                  | ①サービスの内容に関わる事項 ②個人の嗜好・選択に関わる事項<br>③財産管理・遺産・遺言等 ④制度・施策・法律に関わる要望<br>⑤その他（ ） |                                                       |       |       |  |
|                                 |                                                                                                                                                                                                        |                                                                           |                                                       |       |       |  |
| 申<br>出<br>人<br>の<br>希<br>望<br>等 |                                                                                                                                                                                                        |                                                                           |                                                       |       |       |  |
| 備<br>考                          |                                                                                                                                                                                                        |                                                                           |                                                       |       |       |  |
| 申出人<br>の要望                      | <input type="checkbox"/> 話しを聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい<br><input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他（ ） |                                                                           |                                                       |       |       |  |
| 申出人へ<br>の確認                     | 第三者委員への報告の要否                                                                                                                                                                                           |                                                                           | <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否 |       |       |  |
|                                 | 話し合いへの第三者委員の助言、<br>立合いの要否                                                                                                                                                                              |                                                                           | <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否 |       |       |  |

|      |                                                                                                                                                                                                                      |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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<br><input type="checkbox"/> サービス量 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他（                      ） |
| 処理経過 |                                                                                                                                                                                                                      |
| 結 果  |                                                                                                                                                                                                                      |

## 苦 情 受 付 報 告 書

年 月 日

苦情申出人 様

第三者委員

⑩

苦情受付担当者から、次のとおり苦情受付（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。

|                       |            |                  |                      |
|-----------------------|------------|------------------|----------------------|
| 苦情の申出日                | 年 月 日（ 曜日） | 苦 情<br>申 出 人 名   |                      |
| 苦情発生時期                | 年 月 日      | 利 用 者 と<br>の 関 係 | 本人 ・ 親 ・ 子<br>その他（ ） |
| 苦<br>情<br>の<br>内<br>容 |            |                  |                      |

様式第3（第12条関係）

（苦情解決責任者→第三者委員、苦情申出人）

## 苦 情 解 決 結 果 報 告 書

年 月 日

第三者委員（苦情申出人）

様

苦情解決責任者

⑩

年 月 日付けの苦情（受付No. ）については、次のとおり解決  
いたしましたので報告します。

|                  |  |
|------------------|--|
| 苦<br>情<br>内<br>容 |  |
| 解<br>決<br>結<br>果 |  |