社会福祉法人志布志市社会福祉協議会福祉サービスに関する利用者の相談・苦情解決実施要領

（目的）

第１条　この要領は、提供するサービスについて利用者からの相談あるいは苦情を解決するため必要な事項を定めるものとする。

（相談・苦情解決体制）

第２条　相談あるいは苦情の円滑、円満な解決を図るため、次の組織を置く。

（１）社会福祉法人志布志市社会福祉協議会（以下「本会」という。）の相談・苦情解決責任者（以下「責任者」という。）は、本会の事務局長とする。

（２）本会の相談・苦情受付担当者（以下「担当者」という。）は、介護支援専門員とする。

（３）相談・苦情解決を客観的に解決するため第三者委員を置く。

（第三者委員）

第３条　第三者委員は、法人の評議員、民生児童委員、学識経験者等で相談・苦情解決を円滑、円満に図ることができる者で、信頼性を有する者から会長が任命する。

２　第三者委員は中立、公正の確保のため３名とする。

３　第三者委員の任期は３年とする。ただし、再任は妨げない。

４　委員に欠員が生じた時の補充委員の任期は、前任者の残任期間とする。

５　第三者委員の報酬は、別に会長が定めて支給する。

（第三者委員の職務）

第４条　第三者委員の職務は、次のとおりとする。

（１）担当者からの受け付けた相談・苦情内容の報告聴取

（２）相談・苦情内容の報告を受けた旨の相談・苦情申出人（以下「申出人」という。）への通知

（３）利用者からの相談・苦情の直接受付

（４）申出人への助言

（５）事業者への助言

（６）申出人と責任者の話し合いへの立ち会い、助言

（７）責任者からの相談・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

（９）福祉サービス運営適正化委員会からの事情調査、斡旋及び必要と認める状況把握に関すること

（担当者の職務）

第５条　担当者の職務は、次のとおりとする。

（１）利用者からの相談・苦情の受付

（２）相談・苦情内容、利用者の意向等の確認と記録

（３）受け付けた相談・苦情及びその改善状況等の責任者及び第三者委員への報告

（利用者への周知）

第６条　責任者は、利用者に対して責任者、担当者及び第三者委員の氏名、連絡先や相談・苦情解決の仕組みについて掲示、パンフレットの配布等により周知を図るものとする。

（相談・苦情の受付等）

第７条　担当者は、利用者等から相談・苦情を随時受け付けるものとする。

２　担当者は、利用者からの相談・苦情受付に際し、次の事項を福祉サービスに関する相談・苦情受付書（様式１号）に記録し、その内容について申出人に確認する。

（１）相談・苦情の内容

（２）申出人の希望等

（３）第三者委員への報告の要否

（４）申出人と責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否

３　責任者並びに第三者委員も直接相談・苦情を受け付けることができる。この場合、責任者及び第三者委員はそれを担当者へ連絡し、担当者は、第２項により処理する。

（相談・苦情受付の報告、確認）

第８条　担当者は受け付けた相談・苦情はすべて責任者及び第三者委員に報告する。ただし、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　投書など匿名の相談・苦情についても福祉サービスに関する相談・苦情受付書（様式１号）に記録し、前条により報告するとともに、必要な対応を行う。

３　第三者委員は、担当者から相談・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、申出人に対して報告を受けた旨を福祉サービスに関する相談・苦情受付通知書（様式２号）により通知する。

（相談･苦情解決の話し合い）

第９条　第７条２項の第３号及び第４号が不要な場合は、申出人と責任者の話し合いによる解決を図るものとする。

２　責任者は申出人との話し合いによる解決に努める。その際、申出人又は責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

３　第三者委員の立ち会いによる申出人と責任者の話し合いは、次により行う。

（１）第三者委員による相談･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）話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

（相談・苦情解決の記録・報告）

第10条　担当者は、相談・苦情受付から解決･改善までの経過と結果について書面（様式１号）に記録する。

２　責任者は、一定期間毎に相談・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　責任者は、申出人に改善を約束した事項について、申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、福祉サービスに関する相談・苦情処理結果報告書（様式３号）により報告する。

（解決の結果の公表）
第11条　相談・苦情解決の結果については、個人情報に関するものを除き、各年の「事業報告書」や「社協の広報紙」等へその実績を掲載し公表する。

附　　則

この要領は、平成１８年　４月　１日から施行する。
改正
この要領は、平成２３年　４月　１日から施行する。
（第３条第３号、４号を追加し、第３号を第５号に繰り下げ）

様式第１号

（第7条、第8条、第10条関係）㊙

決裁	常務理事	事務局長	支所長	介護支援専門員

福祉サービスに関する相談・苦情受付書

受付日	平成 年 月 日（ 曜日）		相談・苦情の発生時期	平成 年 月 日(曜日)		受付NO	
(記入者)相談・苦情受付担当者			印		相談・苦情発生場所		
受付手段	電話、書面、ＦＡＸ,他［ ］				添付書類	有 ・ 無	
申出人	氏名〔フリガナ〕			住所			
	利用者との関係	本人、親、子、その他（ ）			電話		
利用者	氏名〔フリガナ〕			住所			
	性別	男・女	年齢	歳	電話		
責任者名	印		通知日	平成 年 月 日（ 曜日）			
利用施設名							
サービスの内容							
相談・苦情の内容	相談・苦情の分類	①ケアの内容に関わる事項 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（ ）					
	相談・苦情の具体的内容	□説明・情報不足 □職員の態度 □サービスの内容 □サービスの量 □権利侵害 □その他（ ）					
申出人の希望等							
備考							
申出人の要望	□話を聞いて欲しい □教えて欲しい □回答が欲しい □調査して欲しい						

<table>
<tr><td></td><td colspan="3">□改めて欲しい　□その他（　　）</td></tr>
<tr><td rowspan="2">申出人への確認</td><td colspan="3">第三者委員への報告の要否　　要 □ 否 □　確認欄（　　）</td></tr>
<tr><td colspan="3">話し合いへの第三者委員への助言、立会いの要否　　要 □ 否 □
確認欄（　　）</td></tr>
<tr><td>第三者委員名</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>委員への報告日</td><td>平成　　年　　月　　日</td><td>申出人への通知日</td><td>平成　　年　　月　　日</td></tr>
<tr><td colspan="4">処　　理　　経　　過</td></tr>
<tr><td>対応</td><td colspan="3">□その場で回答し終結　□後日回答（　　月　　日予定）　□当事者同士の話し合い解決の推奨
□専門機関への紹介（　　）　□行政機関への伝達
□関係機関への紹介（　　）□苦情として処理　□助言　□斡旋
□事情調査　□運営適正化委員会への申出　□その他（　　）</td></tr>
<tr><td>平成　年　月　　日</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>平成　年　月　　日</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>平成　年　月　　日</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>平成　年　月　　日</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>平成　年　月　　日</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>平成　年　月　　日</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>結果</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

様式第２号（第８条関係）

（第三者委員→相談→苦情申出人）

福祉サービスに関する相談・苦情受付通知書

平成　　年　　月　　日

（相談・苦情申出人）

様

第三者委員名　　㊞

相談・苦情受付担当者から下記のとおり相談・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

相談・苦情の申出日	平成　年　月　　日（　）	相談・苦情申出人名	
相談・苦情発生時期	平成　　年　　月　　日	申出人と利用者との関係	本人、親、子 その他（　　）
		利用者名	
相談・苦情の内容			

様式第３号（第 10 条関係）

（相談・苦情解決責任者→第三者委員、相談・苦情申し出人）

福祉サービスに関する相談・苦情処理結果報告書

平成　　年　　月　　日

（第三者委員、相談・苦情申出人）

様

相談・苦情解決責任者名

㊞

平成　　年　　月　　日付の相談・苦情（受付Ｎｏ　　）ついては、下記のとおり処理いたしましたので、報告いたします。

記

相談・苦情内容	
処理結果	