

社会福祉法人 徳島県社会福祉事業団苦情解決に関する要綱

平成13年 3月29日制定
平成18年 3月29日改正
平成25年 3月22日改正
平成26年 3月28日改正
平成27年 3月26日改正
平成28年 3月23日改正
平成28年 7月13日改正

(目的)

第1条 この要綱は、社会福祉法第82条の規定に基づき、社会福祉法人徳島県社会福祉事業団（以下「事業団」という。）が提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情（以下「苦情」という。）の適切な解決を図るため、必要な事項を定めるものとする。

(苦情解決責任者)

第2条 社会福祉法人徳島県社会福祉事業団事務局（以下「事務局」という。）及び社会福祉法人徳島県社会福祉事業団定款施行細則第12条第1項に規定する施設のうち、希望の郷、希望ホーム、相談支援事業所きぼう、未来、放課後等デイサービス事業所未来及び徳島県立障がい者交流プラザのうち視聴覚障がい者支援センターの施設（以下「施設」という。）に苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者（以下「解決責任者」という。）を置き、事務局にあつては事務局長、施設にあつては施設長をもって充てる。

(解決責任者の職務)

第3条 解決責任者は、次の職務を行う。

- (1) 苦情申出人との話し合いによる解決への対応
- (2) 利用者等に対して、苦情解決体制や仕組みの周知
- (3) 受け付けた苦情及びその改善状況等の第三者委員への報告

(苦情受付担当者)

第4条 事務局及び施設に苦情受付担当者（以下「受付担当者」という。）を置き、職員の中から所属長が任命する。

(受付担当者の職務)

第5条 受付担当者は、次の職務を行う。

- (1) 利用者等からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- (3) 受け付けた苦情及びその改善状況等の解決責任者への報告

(第三者委員)

第6条 苦情解決に社会性或客観性を確保し、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、第三者委員（以下「委員」という。）を設置する。

(委員の人数等)

第7条 委員は2名とする。

- 2 委員は、理事会が選考し、理事長が委嘱する。
- 3 委員の任期は、2年とする。ただし再任は妨げない。
- 4 委員の欠員が生じたときの補充委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(委員の職務)

第8条 委員は、次の職務を行う。

- (1) 事務局の解決責任者からの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) 利用者等からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出人への助言
- (5) 解決責任者への助言
- (6) 苦情申出人と解決責任者等の話し合いへの立会い及び助言
- (7) 事務局の解決責任者からの苦情に係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

(委員報酬)

第9条 委員報酬は、実費弁償を除き無報酬とする。

(利用者への周知)

第10条 解決責任者は、この苦情解決の体制やその仕組みについて、施設利用者等に周知するものとする。

(苦情の受付)

第11条 受付担当者は、苦情の受付に際し、苦情受付簿兼報告書(様式第1号)を作成し、その内容について苦情申出人に確認するものとする。

- 2 委員は、直接苦情を受け付けることができる。

(苦情受付の報告及び確認)

第12条 施設の解決責任者は、受け付けた苦情について、苦情受付簿兼報告書により、事務局の解決責任者に報告する。

- 2 事務局が直接苦情を受け付けた場合にあつては、事務局の解決責任者は、受け付けた苦情の内容により、必要と認めるときは、苦情受付簿兼報告書を該当施設の解決責任者に送付する。
- 3 事務局の解決責任者は、施設の解決責任者から苦情受付簿兼報告書を受け付けたときは、速やかに委員に送付する。ただし、苦情申出人が委員への報告を明確に拒否した場合はこの限りではない。
- 4 投書など匿名の苦情については、事務局の解決責任者が委員に報告し、必要な対応を行うものとする。
- 5 委員は、事務局の解決責任者から苦情受付簿兼報告書を受け付けたときは、内容を確認するとともに、苦情受付通知書(様式第2号)により苦情申出人に対して通知するものとする。

(苦情解決に向けての話し合い)

第13条 解決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、必要に応じて委員の助言を求めることができる。

2 委員の立会いによる苦情申出人と解決責任者等の話し合いは、次により行うものとする。

- (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
- (苦情解決結果の記録及び報告)

第14条 受付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解決結果整理簿（様式第3号）により記録するものとする。

2 施設の解決責任者は、苦情解決結果整理簿を事務局の解決責任者へ送付する。

3 事務局の解決責任者は、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4号）により、苦情申出人及び委員に速やかに報告するものとする。

(運営適正化委員会との連携)

第15条 徳島県社会福祉協議会に設置されている「運営適正化委員会」と常に連携を密にし、苦情解決を図るものとする。

(解決結果の公表)

第16条 苦情解決の実績は、個人情報に関するものを除き、事業報告書及び広報誌等に掲載し、公表するものとする。

(雑則)

第17条 この要綱に定めるもののほか、苦情解決に関して必要な事項は、理事長が別に定める。

附 則（平成13年3月29日制定）

この要綱は、平成13年4月1日から施行する。

附 則（平成18年3月29日改正）

この要綱は、平成18年4月1日から施行する。

附 則（平成25年3月22日改正）

この要綱は、平成25年4月1日から施行する。

附 則（平成26年3月28日改正）

この要綱は、平成26年4月1日から施行する。

附 則（平成27年3月26日改正）

この要綱は、平成27年4月1日から施行する。

附 則（平成28年3月23日改正）

この要綱は、平成28年4月1日から施行する。

附 則（平成28年7月13日改正）

この要綱は、平成28年10月1日から施行する。

苦情受付簿兼報告書

| | | | | |
|--------|-------------|--|--|-------------|
| 決 裁 | 苦情解決 責任者 | | | 苦情受付 担当者 |
| | | | | |

第 号
年 月 日

事務局苦情解決責任者・第三者委員
殿

施設苦情解決責任者・事務局苦情解決責任者
印

下記のとおり、苦情を受け付けましたので、報告します。

| | | | | | |
|------------------|--|------------------|-----------------------|-------------------|--|
| 受 付 | 号 | | | | |
| 受 付 日 | 年 月 日 () | 受付 方法 | 面 談・電 話 郵 便・その他 | 受付者 | |
| 申 出 人 | 氏 名 《利用者との関係》 ・本人 ・親 ・子 ・その他 () | 住 所 電 話 () | | | |
| 苦情の区分 | ・契約内容について ・食事について ・その他 () | ・援助の方法 ・職員の対応 | ・利用者との人間関係 ・日課について | ・施設の環境 ・行事について | |
| 苦 情 内 容 | | | | | |
| 苦情申出人の希望等 | | | | | |
| 備 考 | | | | | |
| 申 出 人 へ の 確 認 | 苦情解決第三者委員への報告の要否 | | [要 否] | 確認欄 [] | |
| | 話し合いへの第三者委員の助言、立会の要否 | | [要 否] | 確認欄 [] | |

- ・施設から事務局へ送付する。
- ・第三者委員が受け付けるときもこの様式を準用する。
- ・事務局で受け付けた場合は、内容により、該当施設へ送付する。
- ・第三者委員への報告は、事務局から行う。

苦 情 受 付 通 知 書

年 月 日

苦情申出人

殿

社会福祉法人 徳島県社会福祉事業団
第三者委員 ㊟

あなたから申し出がありました苦情については、事務局から受け付けた旨の報告がありましたので、お知らせします。

1 苦情申出日 年 月 日

2 受付場所

3 受付方法

4 受付担当者

苦情解決結果整理簿

下記により苦情の解決をしてよろしいか。

| | | | | |
|--------|-------------|--|--|-------------|
| 決 裁 | 苦情解決 責任者 | | | 苦情受付 担当者 |
| | | | | |

| | | | |
|------------------|---|-------------|----------|
| 受付 号 | 苦情申出人 《利用者との関係》 ・本人 ・親 ・子 ・その他（ ） | 受 付 日 | 年 月 日（ ） |
| 苦 情 内 容 | | | |
| 相 談 記 録 | | | |
| 想 定 原 因 | <input type="checkbox"/> 説明・情報不足 <input type="checkbox"/> 職員の接遇 <input type="checkbox"/> サービス内容等 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他（ ） | | |
| 処 理 経 過 | | | |
| 結 果 | | | |

・施設から事務局へ送付すること。

第 号
年 月 日

苦情解決結果報告書

第三者委員・苦情申出人

殿

社会福祉法人 徳島県社会福祉事業団
事務局苦情解決責任者



年 月 日付の苦情（受付 号）については、下記のとおり解決しましたので報告いたします。

| | |
|------------------|--|
| 苦 情 内 容 | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| 解 決 結 果 | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

