社会福祉法人岩沼市社会福祉協議会苦情解決要綱

（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条に基づき、社会福祉法人岩沼市社会福祉協議会（以下「本会」という。）が提供する福祉サービスに対する利用者（利用者本人及びその家族等を含む。以下「利用者」という。）からの苦情を適切に解決するために必要な事項を定めることにより、利用者の権利を擁護するとともに、本会が提供する福祉サービスの質の向上を図ることを目的とする。

（苦情解決責任者及び苦情受付担当者）

第２条　本会は、利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、社会福祉法人岩沼市社会福祉協議会事務局規程第２条第１項第１号に規定する法人事務局、同条第３項第１号及び同条第４項各号に規定する事業所に、それぞれ苦情解決責任者及び苦情受付担当者を置く。

２　苦情解決責任者及び苦情受付担当者は、本会職員（嘱託職員を含む。以下同じ。）の中から会長が任命する。

（苦情受付担当者の職務）

第３条　苦情受付担当者の職務は、次に掲げるとおりとする。

（１）利用者からの苦情の受付及び内容の聴取

（２）利用者の意向確認、記録及び初期対応

（３）利用者からの苦情の内容及びその改善状況等について、苦情解決責任者及び第５条に規定する苦情解決第三者委員への報告

（苦情解決責任者の職務）

第４条　苦情解決責任者の職務は、次に掲げるとおりとする。

（１）苦情受付担当者が受付した苦情内容の詳細確認

（２）苦情を解決するための改善状況等の把握

（３）前各号に掲げるもののほか、苦情を解決するために必要な事項

２　苦情解決責任者は、苦情を申し出た利用者（以下「苦情申出人」という。）との話合いを速やかに行うことにより、苦情の解決に努めるものとする。

（苦情解決第三者委員の設置）

第５条　苦情解決処理の客観性、中立性及び公平性を確保し、利用者に配慮した適切な対応を行うため、苦情解決第三者委員（以下「第三者委員」という。）を置く。

２　第三者委員は２名以上とし、会長が委嘱する。

３　第三者委員の任期は２年とし、再任を妨げない。ただし、補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

４　第三者委員は、無報酬とする。ただし、社会福祉法人岩沼市社会福祉協議会役員等の報酬及び費用弁償に関する規程に基づき、費用弁償を支給する。

（第三者委員の職務）

第６条　第三者委員の職務は、次に掲げるとおりとする。

（１）苦情受付担当者が受付し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）苦情申出人と苦情解決責任者の話合いへの立会い及び助言
（４）苦情解決責任者からの苦情に係る改善状況等の報告内容の確認
（５）本会全般にわたるサービス内容や施設運営についての指導及び助言

（利用者への周知）

第７条　苦情解決責任者は、本会運営施設内への掲示及び広報への掲載、パンフレットの配布等により、利用者に対して苦情受付担当者、苦情解決責任者及び第三者委員の氏名及び連絡先並びに苦情解決の仕組みについて周知するものとする。

（苦情の申出及び受付）

第８条　苦情の申出は、苦情申出書（様式第１号）により行い、苦情受付担当者が随時受け付けるものとする。

２　苦情受付担当者は、苦情申出人から口頭により苦情の申出があった場合は、その内容を苦情受付書（様式第２号）に記録し、受付するものとする。

３　苦情受付担当者は、前２項の規定に基づいて苦情を受付した場合は、次に掲げる事項について、苦情申立人に確認を行うものとする。
（１）苦情の内容
（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及び立会いの要否

４　前項の規定に基づき苦情申立人から確認を行った結果、第三者委員への報告、助言及び立会いが不要とされた苦情に関しては、苦情申出人と苦情解決責任者との間で話合いによる解決を図るものとする。

５　第三者委員は、苦情受付担当者を経由せずに直接、苦情申立人から苦情を受け付けることができる。この場合における苦情の受付に関しては、第１項及び第２項の規定を準用する。

（苦情受付の報告、確認）

第９条　苦情受付担当者は、受付を行った苦情に関しては苦情解決責任者を経由して第三者委員に報告しなければならない。ただし、前条第４項の規定に該当する場合を除く。

２　投書などによる匿名の苦情については、第三者委員に報告し必要な対応を行うものとする。ただし、苦情の内容が明確でないもの及び特定の職員に対する誹謗、中傷の類の苦情に関しては、この限りでない。

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、当該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、苦情の内容について報告を受けた旨を通知するものとする。

（第三者委員の立会いによる話合い）

第１０条　苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて話合いの場に第三者委員

の立会い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、次に掲げる手順により行うものとする。
（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及び助言
（３）話合いの結果及び改善事項について書面での記録と確認
（苦情解決の記録及び報告）
第１１条　苦情受付担当者は、苦情受付から解決、改善までの経過と結果について話合い結果記録書（様式第４号）により記録するものとする。
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、苦情相談解決結果報告書（様式第５号）により当該改善の内容を報告するものとする。
（苦情解決状況の公表）
第１２条　苦情解決の状況については、個人情報に関するものを除き、公表するものとする。
（個人情報の保護）
第１３条　苦情受付担当者、苦情解決責任者及び第三者委員は、社会福祉法人岩沼市社会福祉協議会個人情報保護規程に基づき、苦情申立人の個人情報の保護に努めなければならない。
（本会事業に対する意見・要望等）
第１４条　この要綱は、本会が提供する福祉サービスに対する利用者からの苦情について適用し、本会の職員及び各種事業に対する意見、要望その他に関しては、この要綱に準じて適切な対応を図るものとする。
（委任）
第１５条　この要綱に定めるもののほか、必要な事項は本会会長が定める。
附　則
（施行日）
１　この要綱は、平成２８年８月１日から施行する。
（社会福祉法人岩沼市社会福祉協議会苦情解決要領の廃止）
２　社会福祉法人岩沼市社会福祉協議会苦情解決要領（平成１４年４月１日施行）は、廃止する。
附　則
この要綱は、平成３１年１月１日から施行する。
附　則
この要綱は、令和８年７月１日から施行する。

様式第１号（第８条関係）　　【秘】

苦 情 申 出 書

申出日：　　年　　月　　日

岩沼市社会福祉協議会　様

下記のとおり苦情を申し出ます。

１　苦情申出人

（ふりがな） 氏　名		生年月日	明・大・昭・平 年　　月　　日
住　所	〒　　電話番号　　－　　－		
苦情の発生日時	年　　月　　日　　時頃		
苦情の発生場所・種類			
苦　情　の　内　容			

２　利用者本人（※利用者本人と苦情申出人が異なる場合は以下も記入してください。）

（ふりがな） 氏　名		電話番号	
住　所	〒		
連絡先住所	〒		
本人との関係			

※以下の内容は、岩沼市社会福祉協議会が記載する事項です。

受付番号	受　付　日	苦情受付担当者	苦情解決責任者
苦情申出人への確認	苦情解決第三者委員への報告の要否	要□　否□　確認欄〔　　〕	
	苦情解決第三者委員の助言、立会いの要否	要□　否□　確認欄〔　　〕	

様式第２号（第８条関係）　　【秘】

苦 情 受 付 書

受付番号＿＿＿＿＿

受 付 日	年　月　日（ ）	苦情受付担当者	
苦 情 申 出 人	住　所 〒		
	（ふりがな） 氏　名		
	電話番号　－　－		
利 用 者 本 人 （苦情申出人と異なる場合）	住　所 〒		
	（ふりがな） 氏　名		
	電話番号　－　－	苦情申出人との関係	
苦情の発生日時	年　月　日　時頃		
苦 情 の 発生場所・種類			
苦 情 の 内　容			
苦 情 申 出 人 の希望等			
備　考			
苦 情 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〔　〕		
	苦情解決第三者委員の助言、立会いの要否　要□　否□　確認欄〔　〕		

※　苦情内容によっては別途相談記録を作成し、添付すること。

様式第３号（第９条関係）

苦　情　受　付　報　告　書

年　　月　　日

苦情申出人

様

苦情解決第三者委員　　印

下記のとおり、苦情受付担当者から苦情の報告がありましたことを通知いたします。

記

受　付　日	年　　月　　日（　　）	受付番号	
苦情申出人		利用者本人との関係	□本人　□親　□子 □その他（　　）
［苦情の内容］			

様式第４号（第１１条関係）　　【秘】

話合い結果記録書

年　　月　　日

苦情申出人氏名： ※利用者本人と苦情申出人が異なる場合は、利用者本人氏名：
受付番号：　　受付日時：　　年　　月　　日
苦情受付担当者氏名（記録）：
苦情解決責任者氏名：
苦情解決第三者委員氏名： 〔立会いの有無〕
相談日：　　年　　月　　日
【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苦情解決第三者委員の意見・解決方策案】
【改善を約束した内容】
【話合いが不調となった原因・意見の相違点】 〔次回話合いの日時：　　年　　月　　日（　）　　時　　分～〕

苦情申出人氏名：　　〔印〕

苦情解決責任者氏名：　　〔印〕

苦情解決第三者委員氏名：　　〔印〕

様式第５号（第１１条関係）

苦 情 相 談 解 決 結 果 報 告 書

年　　月　　日

（苦情申出人）
（苦情解決第三者委員）　　様

岩沼市社会福祉協議会
苦情解決責任者　　印

年　　月　日付の苦情につきましては、下記のとおり解決いたしましたので、ご報告いたします。

記

苦 情 の 内 容
相談解決の結果