

社会福祉法人筑紫野市社会福祉協議会福祉サービス利用に関する苦情処理規程

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人筑紫野市社会福祉協議会（以下「社協」という。）が実施する福祉サービス利用者の苦情を処理し、円滑に解決するために必要な事項を定めることを目的とする。

(苦情処理の体制)

第2条 利用者（以下、苦情を申し出ようとする利用者を「申出人」という）からの苦情を処理するために、社協に次の各号の担当者及び委員を置く。

- (1) 苦情受付担当者を置き、総務課長をもってこれにあてる。
- (2) 苦情解決責任者を置き、事務局長をもってこれにあてる。
- (3) 苦情処理第三者委員（以下「第三者委員」という。）を置き、民生委員の中から社協会長が選任した2名をもってこれにあてる。

(苦情の受付)

第3条 苦情受付担当者は、申出人の苦情を受け付けるにあたり、利用者の話を十分に聞くように心がけるものとする。

- 2 苦情受付担当者は、申出人からの苦情を受け付けた場合、苦情の内容等を苦情受付書（様式第1号）に記録し、当該申出人に確認を求めた上、苦情解決責任者及び第三者委員に報告しなければならない。
- 3 匿名による苦情の場合、苦情受付担当者は、その内容を第三者委員に報告した上で、苦情解決責任者と協議し、必要な対応を行う。
- 4 第三者委員が直接苦情を受け付けた場合は、苦情受付書に苦情の内容等を記録し、苦情受付担当者及び苦情解決責任者に報告するものとする。

(苦情の解決)

第4条 苦情の報告を受けた苦情解決責任者は、申出人との話し合いによる解決に努めるものとする。

- 2 苦情解決責任者及び申出人は、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 苦情解決責任者は、申出人からの苦情について改善した事項を苦情解決結果報告書（様式第2号）に記録し、申出人に確認の上、第三者委員に報告しなければならない。

(運営適正化委員会への申し立て)

第5条 苦情についての解決が得られない場合、社協及び申出人は、福岡県社会福祉協議会が設置する運営適正化委員会に申し立てをすることができる。

(福祉サービス利用者に対する周知)

第6条 社協は、福祉サービス利用者に対して、苦情解決の仕組みや連絡先を周知するため、その内容を広報誌等に掲載するものとする。

(補則)

第7条 この規程に定めない事項の他、必要な事項は社協会長が別に定める。

附 則

この規程は、平成13年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成14年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成20年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、議決の日から施行し、平成22年12月1日から適用する。

(様式第1号)

【秘】

苦情受付書

(苦情受付担当者)

受付日	平成 年 月 日 (曜日)	苦情の発生時期	年 月 日	受付 No.	
記入者		苦情の発生場所			
申出人	(フリガナ) 氏 名		住 所	TEL	
	利用者との関係	本人. 親. 子. その他 ()			
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入					
苦情の内容	相談の分類	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 ()			
申出人の希望等					
備考					
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <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 []				
	話合いへの第三者委員の助言、立会いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 []				

筑紫野市社会福祉協議会

(様式第2号)

(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

平成 年 月 日

第三者委員 (苦情申出人)

様

苦情解決責任者名

印

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

記

苦情内容	
解決結果	

筑紫野市社会福祉協議会