

社会福祉法人福島県社会福祉協議会

苦情解決に関する規程

第1章 総 則

(目 的)

第1条 この規程は、定款第2条及び第54条に基づき本会が実施する事業（以下、「本会事業」という。）の利用者からの苦情に対して社会福祉法第82条をふまえて適切に対応することにより、本会事業の利用者の権利を擁護するとともに事業の迅速な改善を図り、本会事業に対する社会的な信頼を向上させることを目的とする。

(対象とする苦情)

第2条 この規程により本会が対応する苦情は、本会事業のうち、各年度の事業計画に基づき実施する事業に関する苦情とする。ただし、当該苦情に関する事実のあった日から1年以上を経過している苦情は、原則として対象としないものとする。

2 前項に掲げる苦情のうち、法令による制度の改善を目的とする苦情、本会一般会員及び事務受託団体が固有に行う事業に関する苦情は、本規程が取り扱う範囲から除外する。

(苦情申出人の範囲)

第3条 本規程による苦情申出人は、本会事業を現に利用している個人・団体（利用したことのある個人・団体を含む。）及び利用することを希望する個人・団体（以下「利用者等」という。）とする。

2 前項には苦情申出人から委任を受けた苦情申出代理人を含むものとする。

(留意事項)

第4条 実施にあたっては、利用者等のプライバシーの保護、人権の尊重に努めなければならない。また、苦情解決にあたっては、誠意をもって対応するとともに、解決・改善に向けて職員は積極的に対応するものとする。

第2章 苦情解決体制

(苦情解決責任者)

第5条 本規程による苦情解決の責任主体を明確にするため、本会に苦情解決責任者を設置する。

2 苦情解決責任者は、本会事務局長とする。

3 苦情解決責任者は、本規程に基づく事業の円滑な実施を目的として苦情解決の職務の

一部を本会事務局次長又は課長に委任することができる。

(苦情解決責任者の職務)

第6条 苦情解決責任者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情申出内容の原因、解決方策の検討
- (2) 苦情内容の第三者委員への報告
- (3) 苦情解決のための苦情申出人との話し合い
- (4) 第9条に定める第三者委員への苦情解決結果の報告
- (5) 苦情原因の改善状況について、苦情申出人及び第三者委員への報告

(苦情受付担当者)

第7条 本会事業の利用者が苦情の申出をしやすくするため、本会に苦情受付担当者を設置する。

- 2 苦情受付担当者は、本会事務局次長及び当該事業所管の課長とする。
- 3 本会職員は、苦情受付担当者の不在時等に第2条に定める苦情の申出があった場合には、苦情受付担当者に代わって申出を受け付けることができる。
- 4 前項により苦情の申出を受けた職員は、遅滞なく苦情受付担当者にその内容を報告しなければならない。

(苦情受付担当者の職務)

第8条 苦情受付担当者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 利用者等からの苦情受付
- (2) 苦情内容、利用者等の意向等の確認と記録
- (3) 苦情内容の苦情解決責任者への報告
- (4) 苦情改善状況の苦情解決責任者への報告

(第三者委員)

第9条 苦情解決における客観性と社会性を確保するとともに、苦情申出人に対する適切な支援を行うため、本会に第三者の立場に立つ第三者委員を設置する。

- 2 第三者委員は次に掲げるうちから3名を選任し、本会会長が委嘱する。
 - (1) 本会評議員
 - (2) 本会監事
 - (3) 学識経験者

(第三者委員の任期)

第10条 第三者委員の任期は2年とする。ただし、再任は妨げない。

- 2 欠員が生じた場合の後任者の任期は、前任者の残任期間とする。

(第三者委員の職務)

第11条 第三者委員の職務は次のとおりとする。ただし、必要に応じて他の第三者委員と

協議を行うことができる。

- (1) 苦情解決責任者からの苦情内容の報告の聴取
- (2) 前号について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) 本会への助言
- (6) 苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いへの立会いと助言
- (7) 苦情解決責任者からの苦情にかかる事案の改善状況等の報告の聴取

(第三者委員の費用弁償)

第12条 中立性を確保するため、第三者委員は無報酬とする。ただし、旅費については本会役員等費用弁償規程により費用弁償を行う。

第3章 苦情解決の業務

(制度の周知)

第13条 苦情解決責任者は、本会事業に関するパンフレット及びホームページへの掲載等により、本規程に基づく苦情解決制度（以下、「本制度」という。）について周知を図らなければならない。

- 2 本会職員は、本会事業の実施に際し、利用者等に対して本制度の趣旨と内容を明確に説明しなければならない。

(苦情の受付)

第14条 苦情申出は、別に定める「苦情申出書」によるほか、様式によらない文書、口頭による申出によっても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て、次の事項を別に定める「苦情受付書」に記録し、その内容を苦情申出人に確認する。
 - (1) 苦情の内容
 - (2) 苦情申出人の要望
 - (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し合いへの第三者委員の助言や立会いの要否

(苦情の報告・確認)

第15条 苦情解決責任者は、原則として受け付けた苦情を第三者委員に報告するものとする。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を希望しない場合はこの限りでない。

- 2 投書等匿名による苦情があった場合にも、苦情解決責任者は第三者委員に報告し必要な対応を行うものとする。
- 3 苦情解決責任者から苦情申出の報告を受けた第三者委員は、苦情内容を確認し、別に定める「苦情受付報告書」によって、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知するも

のとする。通知は、原則として苦情申出のあった日から10日以内に行わなければならない。

(苦情解決に向けた話し合い)

第16条 苦情解決責任者は、苦情申出の内容を解決するため、苦情申出人との話し合いを実施する。ただし、苦情申出人が同意する場合には、解決策の提示をもって話し合いに代えることができる。

- 2 前項による話し合い又は解決策の提示は、原則として苦情申出のあった日から14日以内に行わなければならない。
- 3 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に助言を求めることができる。
- 4 第三者委員は、話し合いへの立会いにあたっては、苦情内容を確認の上、必要に応じて解決策の調整と助言を行う。
- 5 苦情受付担当者は、提示した解決策や話し合いの結果又は改善等を約束した内容を別に定める「苦情解決話し合い結果記録書」により記録し、苦情申出人と苦情解決責任者及び立ち会った第三者委員に確認する。

(苦情解決に向けた記録・結果報告)

第17条 苦情受付担当者は、苦情受付から解決、改善までの経緯と結果について書面により記録する。

- 2 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善等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別に定める「改善結果等報告書」により報告する。報告は、原則として最終的な解決策の提示をした日又は話し合いを終了した日から30日以内に行わなければならない。
- 3 苦情申出人が本会が対応する解決策では当該苦情の解決が図られないとする場合、苦情解決責任者は、「福島県運営適正化委員会」の窓口を紹介するものとする。

(解決結果の公表)

第18条 苦情解決責任者は、定期的に苦情解決結果及び苦情原因の改善状況を第三者委員に報告する。

- 2 本会への信頼を高めるとともに本会が実施する事業の質を向上させるため、本規程に基づく苦情解決の対応状況について、個人情報に関する事項を除き事業報告書・広報誌及びホームページに掲載するなどにより公表するものとする。

(書類の保管・整備)

第19条 苦情解決に係る次の書類は、苦情解決責任者と苦情受付担当者のみが取り扱うとともに、その保管に十分留意する。

- (1) 苦情申出書
- (2) 苦情受付書
- (3) 苦情受付報告書

- (4) 苦情解決話し合い結果記録書
- (5) 改善結果等報告書

(庶務)

第20条 本会の苦情解決に関する庶務は、総務企画課において処理する。

(委任)

第21条 この規程に定めるもののほか、苦情解決に関し必要な事項は、会長が別に定めるものとする。

附 則

この規程は、平成16年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成29年4月1日から施行する。

附 則

この規程の改正は、平成30年7月1日から施行する。

附 則

この規程の改正は、平成31年4月1日から施行する。

附 則

この規程の改正は、令和3年4月1日から施行する。

苦情申出書

申出年月日： 年 月 日

社会福祉法人福島県社会福祉協議会長 様

下記のとおり苦情を申し出ます。

① 苦情を持つ人(当事者)

| | | | | |
|-----------------|-------|---|------|-------|
| ふりがな 氏 名 | | | | |
| 自宅住所等 | 〒 | — | 電話番号 | — — |
| 自宅以外の 連絡先住所等 | 〒 | — | 電話番号 | — — |
| 苦情に係る事実のあった日 | 年 月 日 | | ～ | 年 月 日 |
| 苦情のある事業名等 | | | | |
| 苦情の内容 | | | | |
| ----- | | | | |
| ----- | | | | |
| ----- | | | | |
| ----- | | | | |

② この申出書を書いた人(申出人)

| | |
|-----------------|---|
| 苦情を持つ人(当事者)との関係 | 1. 本人 2. 配偶者 3. 親 4. 子 5. 兄弟 6. 子の配偶者 7. 他の家族 8. 親戚 9. 知人 10. 民生委員 11. その他 () |
|-----------------|---|

③ 申出人が本人以外の場合、記入願います。

| | | | | | |
|-----------------|---|---|------|---|---|
| ふりがな 氏 名 | | | 電話番号 | | |
| 自宅住所等 | 〒 | — | 電話番号 | — | — |
| 自宅以外の 連絡先住所等 | 〒 | — | 電話番号 | — | — |

※ 県社協記入欄

| | | | | |
|---------------|----------------------------|---------|--------------|-------------|
| 受付年月日 | 職 員 | 課長 | 受付担当者(次長) | 解決責任者(事務局長) |
| 年 月 日 | 氏名 印 | 氏名 印 | 月 日 印 | 月 日 印 |
| 申出人への 確認事項 | 第三者委員への報告の可否 | | 要 否 確認者氏名() | |
| | 話し合いへの第三者委員の助言、 立ち会いの可否 | | 要 否 確認者氏名() | |

【秘】
社会福祉法人福島県社会福祉協議会
苦情受付書

(苦情受付担当者記入用)

| | | | | | |
|-----------|--|--|-----------|--------------|------------|
| 受付日 | 年 月 日 | 相談時間 | 時 分～ 時 分 | 受付番号 | No. |
| 回答期限日 | 年 月 日 | 受付者 | 職氏名 | | |
| 受付手段 | 来所、書面、FAX、電子メール、他() | | | 添付資料 | 有 ・ 無 |
| 苦情の発生時期 | 年 月 日 | 苦情の発生場所等 | | | |
| 苦情申出人 | ふりがな 氏 名 | | | 生年月日 (年齢) | 年 月 日 (歳) |
| | 自宅住所等 | 〒 - 電話番号 - - FAX - - | | | |
| | 自宅以外の 連絡先住所等 | 〒 - 電話番号 - - FAX - - | | | |
| | 苦情を持つ人 (当事者)との関係 | 1. 本人 2. 配偶者 3. 親 4. 子 5. 兄弟 6. 子の配偶者 7. 他の家族 8. 親戚 9. 知人 10. 民生委員 11. その他() | | | |
| 苦情の内容 | 分類 | ① 生活福祉資金に関する事 ② 地域福祉権利擁護事業に関する事 ③ 県社協の事業に関する事 ④ 県社協職員の対応 ⑤ 制度・施策・法律に関する事 ⑥ 県社協事業の広報に関する事 ⑦ その他() | | | |
| | | | | | |
| 申出人の要望内容等 | <input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <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() | | | | |
| | | | | | |
| 想定原因 | <input type="checkbox"/> 説明不足 <input type="checkbox"/> 情報不足 <input type="checkbox"/> 職員の対応 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> 事業内容 <input type="checkbox"/> 制度・施策・法律 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他() | | | | |
| 申出人への確認事項 | 第三者委員への報告の要否 | 要 否 | 確認者氏名 () | | |
| | 話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否 | 要 否 | 確認者氏名 () | | |

相談記録

Blank area with horizontal dashed lines for writing.

社会福祉法人福島県社会福祉協議会
苦情解決話し合い結果記録書

記入日： 年 月 日

〔記録者：苦情受付担当者氏名_____〕

| | |
|----------------------------------|---|
| 苦情を持つ人 本人の氏名 | |
| 本人でない場合の 代理人氏名 | |
| 苦情解決責任者 氏名 | |
| 第三者委員 氏名 | <input type="checkbox"/> 立ち会い無し |
| 話し合い日時・場所 | 年 月 日 () |
| 苦情申出内容に関 する苦情申出人の 意見・希望 | |
| 苦情申出内容に関 する苦情解決責任 者の意見・解決策 | |
| 苦情申出内容に関 する第三者委員の 意見・解決策案 | |
| 改善等を約束した 内容 | |
| 話し合いが不調と なった原因・意見の 相違点 | |
| 次回話し合いの日 時、場所 | 年 月 日 () 時 分～ 場所： |

上記のとおり相違ないことを確認しました。

年 月 日

苦情申出人(代理人)氏名：

印

苦情解決責任者氏名：

印

第三者委員氏名：

印

