新居浜市社会福祉協議会

苦情解決処理規程

（目的）

第１条　社会福祉法（昭和２６年法律第４５号）第２条に規定する第２種社会福祉事業を実施する新居浜市社会福祉協議会（以下「協議会」という。）の提供する福祉サービスについて、社会福祉法第８２条の規定に基づき、利用者等からの苦情について適切な解決に努め、利用者の権利を擁護し、サービスを適切に受けられるよう支援し、協議会の信頼性の確保を目的とする。

（組織）

第２条　協議会は、苦情解決を円滑かつ円満に行うため、次のものを置くものとする。

（１）苦情解決責任者（以下「責任者」という。）　　１人

（２）苦情受付担当者（以下「担当者」という。）　　５人

（３）第三者委員（以下「委員」という。）　　３人

２　責任者は、協議会の事務局長をもって充てる。

３　担当者は、協議会職員の中から責任者が選考し、会長が任命する。

４　委員は、中立及び公平な立場で苦情解決ができる者の中から理事会が選考し、会長が委嘱する。

（任期）

第３条　責任者、担当者及び委員の任期は、２年とする。ただし、再任は妨げない。

２　担当者及び委員に事故あるときは、新たに選考を行うものとする。ただし、任期は、前任者の残任期間とする。

（職務）

第４条　責任者の職務は、次の各号に掲げる事項とする。

（１）担当者及び委員の選考

（２）利用者からの苦情の直接受付

（３）苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知

（４）苦情申出人からの苦情内容の聴取及び苦情解決に向けての話合い

（５）苦情解決結果について委員への報告

（６）改善した事項について、苦情申出人及び委員への報告

（７）責任者、担当者及び委員の氏名、連絡先等の利用者への周知

（８）担当者及び責任者の段階における未解決事項について委員への報告

２　担当者の職務は、次の各号に掲げる事項とする。

（１）利用者からの苦情の受付

（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責任者への報告

３　委員の職務は、次の各号に掲げる事項とする。

（１）責任者からの受け付けた苦情内容の報告聴取
（２）利用者からの苦情の直接受付
（３）苦情申出人への助言
（４）協議会への助言
（５）苦情申出人と責任者の話合いへの立会い及び助言
（６）責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
（７）日常的な状況把握と意見傾聴

（苦情の受付）
第５条　担当者、責任者及び委員は、利用者等からの苦情受付に際し、苦情受付書（第１号様式）に必要事項を記載しなければならない。

（苦情の報告）
第６条　苦情の報告は、次の各号に掲げる事項とする。
（１）担当者は、受け付けた苦情はすべて責任者及び委員に報告するものとする。ただし、苦情申出人が委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合は、除くものとする。
（２）責任者は、苦情の内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を苦情受付報告書（第２号様式）により通知しなければならない。

（解決の話合い）
第７条　担当者及び責任者は、苦情申出人との話合いによる解決に努めなければならない。この場合において、苦情申出人及び責任者は、必要に応じて委員による苦情内容の確認及び委員による解決案の調整及び助言を求めることができる。

（解決結果の記録及び報告）
第８条　担当者及び責任者は、苦情受付から解決及び改善までの経過と結果を苦情結果報告書（第３号様式）に記録しなければならない。
２　責任者は、苦情申出人及び委員に対して、苦情結果報告書により速やかに報告しなければならない。

（解決結果の公表）
第９条　会長は、委員によって苦情解決した事項について苦情申出人の了解を得たうえで、個人情報に関するものを除き、公表することができるものとする。

（その他）
第１０条　この規程に定めるもののほか、苦情解決に必要な事項は、会長が別に定める。

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、令和４年４月１日から施行する。

第１号様式（第５条関係）

苦　情　受　付　書

課所名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

<table>
<tr><td colspan="2">受　付　日</td><td colspan="3">年　　月　　日（　　曜日）</td><td>受付№</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">受　付　者</td><td colspan="3"></td><td rowspan="2">苦情の
発生場所</td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">苦情発生日</td><td colspan="3">年　　月　　日</td></tr>
<tr><td rowspan="2">申出人</td><td>フリガナ
氏　　名</td><td colspan="3"></td><td rowspan="2">住
所</td><td rowspan="2">ＴＥＬ</td></tr>
<tr><td>利用者との関係</td><td colspan="3">本人・配偶者・親・兄弟・子・
その他（　　）</td></tr>
<tr><td rowspan="2">利用者</td><td>フリガナ
氏　　名</td><td colspan="3"></td><td rowspan="2">住
所</td><td rowspan="2">ＴＥＬ</td></tr>
<tr><td>性　　別</td><td>男　・　女</td><td>年齢</td><td>歳</td></tr>
<tr><td colspan="7">申出人が本人以外の場合は、利用者の住所、氏名、年齢、性別及び連絡先を記入</td></tr>
<tr><td rowspan="2">苦情の内容</td><td>相談の
分　　類</td><td colspan="5">☐ 事業に関する事項　☐ 施設に関する事項
☐ 職員に関する事項　☐ その他（　　）</td></tr>
<tr><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>申出人の希望等</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>備　考</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>申出人の要望</td><td colspan="6">☐ 話しを聞いて欲しい　☐ 教えて欲しい　☐ 回答が欲しい
☐ 調査して欲しい　☐ 改めて欲しい　☐ その他〔　　〕</td></tr>
<tr><td>申出人へ確認</td><td colspan="6">第三者委員への報告の要否　☐ 要　☐ 否　確認欄〔　　〕
話合いへの第三者委員の助言及び立会いの要否　☐ 要　☐ 否　確認欄〔　　〕</td></tr>
</table>

相談記録	
想定原因	□説明及び情報不足　□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〔　　〕
処理経過	
結　　果	

第２号様式（第６条関係）

苦 情 受 付 報 告 書

年　　月　　日

苦情申出人

様

苦情解決責任者名

苦情受付担当者から次のとおり苦情受付（受付№　　）について報告がありましたことを通知いたします。

苦情の申出日	年　月　日（　曜日）	苦情申出人名	
苦情発生時期	年　月　日	利用者との関係	本人・配偶者・親・兄弟・子・その他（　　）
苦情の内容			

第３号様式（第８条関係）

苦 情 解 決 結 果 報 告 書

年　　月　　日

第三者委員
（苦情申出人）　　様

苦情解決責任者名

　　年　　月　　日付の苦情（受付№　　）については、次のとおり解決いたしましたので、報告いたします。

苦 情 内 容	
解 決 結 果	

苦　情　受　付　簿

番号	受付年月日	苦情発生場所	苦情申出人	苦情の概要
	・　・			
	・　・			
	・　・			
	・　・			
	・　・			
	・　・			
	・　・			
	・　・			
	・　・			
	・　・			
	・　・			

苦情解決に関する委員、職員

令和５年６月１６日現在

職　　名	氏　　名	住　　所	電 話 番 号 等
第 三 者 委 員	久枝　庄三	新居浜市一宮町一丁目５番１号	６５－１２３７ （市地域福祉課長）
第 三 者 委 員	吉田　満利子	新居浜市星越町３番３３号	３３－９３３７ （民生児童委員）
第 三 者 委 員	鴻上　勝美	新居浜市船木甲４４１５－１	090-1323-7203 （保護司会）
苦情解決責任者	白石　亘	新居浜市高木町２番６０号	３２－８１２９ （事務局長）
苦情受付担当者	柿木　仁	新居浜市高木町２番６０号	３２－８１２９ （総務企画課長）
苦情受付担当者	田那部　三枝	新居浜市庄内町一丁目１４番１８号	３３－３３４１ （障がい者施設課長）
苦情受付担当者	小野　雅之	新居浜市繁本町８番１０号	３４－８６００ （児童施設課長）
苦情受付担当者	竹林　宏憲	新居浜市中筋町一丁目６番８号	４３－６３３８ （高齢施設課長）
苦情受付担当者	佐々木　洋	新居浜市庄内町六丁目１１番４６号	３２－８３３９ （介護事業課長）