社会福祉法人宮古島市社会福祉協議会

社会福祉法人宮古島市社会福祉協議会が提供する福祉サービスに係る苦情への対応に関する実施要綱

社会福祉法人
宮古島市社会福祉協議会

社会福祉法人宮古島市社会福祉協議会が提供する福祉サービスに係る苦情への対応に関する実施要綱

第１　目的

この要綱は、社会福祉法第 82 条の規定に基づき、社会福祉法人宮古島市社会福祉協議会（以下「本会」という。）が提供する福祉サービス（以下「福祉サービス」という。）に関する苦情への適切な対応を行うことで、福祉サービスに対する利用者の満足度を高めるとともに、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、提供者の信頼及び適正性の確保を図る等、苦情解決に関する必要な事項を定めることを目的とする。

第２　実施体制

１、苦情解決統括責任者

苦情に関する統括的な対応を取るために、事務局長を苦情解決統括責任者とする。※別紙

２、苦情解決責任者

苦情への対応について、責任体制を明確にするため、苦情解決責任者を置く。　※別紙

３、苦情受付担当者

福祉サービスに係る苦情に迅速に対応するため、苦情受付担当者を各部署に置き、次の業務を行わせるものとする。

（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（様式１）

（３）受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

３、第三者委員

（１）第三者委員の設置

苦情解決に社会性や客観性を確保し、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、第三者委員を設置するものとする。

（２）第三者委員の定数・選任

第三者委員は、2 名とし、公平性・中立性を確保できる者の中から、理事会の承認を受けて、会長が委嘱するものとする。

（３）第三者委員の任期

第三者委員の任期は、2 年とし、欠員により補充された委員の任期は、前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げないものとする。

（４）第三者委員の職務

第三者委員は、次の職務を行うものとする。

①苦情受付担当者から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（様式２）

③利用者からの苦情の直接受付
④苦情申出人への助言（様式３）
⑤事業者への助言（様式３）
⑥苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言
⑦苦情解決責任者からの苦情に係わ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

第３　対象範囲

１、対象とする「福祉サービス」の範囲
対象とする福祉サービスの範囲は、社会福祉法第２条第３項の規定により、本会が提供する次の福祉サービスとする。
（１）定款第２条に規定する事業により提供する福祉サービス
（２）宮古島市からの受託事業により提供する福祉サービス
（３）本会の独自事業により提供する福祉サービス

２、対象とする「苦情」の範囲
対象とする苦情の範囲は、次のとおりとする。
（１）福祉サービスに係る処遇の内容に関する苦情
（２）福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する苦情

３、苦情の「申出人」の範囲
苦情の申出人は、福祉サービスの利用者、その家族、代理人、民生委員・児童委員、当該事業者の職員等、当該福祉サービスの提供に関する状況を具体的かつ的確に把握している者とする。

第４　実施方法

１、苦情の受付
（１）苦情受付担当者は、来所、文書、電話等により利用者からの苦情を随時受け付けるものとする。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができるものとする。
（２）苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認するものとする。
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し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否
（３）（２）の③及び④が不要の場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図るものとする。

２、苦情の報告・確認

（１）苦情の受付担当者は、受け付けた苦情は、原則としてすべて苦情解決責任者及び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明確に拒否する意思表示をした場合を除くものとする。

（２）投書など匿名の苦情についても、第三者委員に報告し、必要な対応を行うものとする。

（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、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通知する。

３、苦情解決に向けての話し合い

（１）苦情解決責任者は、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、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の助言を求めることができるものとする。

（２）第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次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策の調整、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

なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができるものとする。

４、苦情解決の記録・報告

苦情解決や改善を重ね、これらを実効あるものとするため、次のような記録と報告を積み重ねるものとする。

（１）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書面に記録する。

（２）苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告（様式４）し、必要な助言を受ける。

（３）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、一定期間後、報告(様式５－１、５－２)する。

５、苦情解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や本会によるサービスの質や信頼性の向上を図るため､個人情報に関するものを除き、申出のあった苦情の件数、内容、処理結果について「事業報告書」や「広報誌」等に掲載し、公表するものとする。

６、利用者等への周知

苦情解決責任者は、本会の施設内への掲示、パンフレットの配布等により、利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や、苦情解決の仕組みについて周知するものとする。

第５　秘密保持義務

１、第三者委員、苦情解決責任者及び苦情受付担当者、またはこれらの職にあった者は、その職務上、知り得た秘密を漏らしてはならないものとする。

２、対応上、他機関・団体への職務上知り得た情報の提供が必要な場合は、あらかじめ本人の了承を得るものとする。

第６　報酬

第三者委員への報酬は中立性の確保のため、原則として無報酬とする。ただし、本会の定例会議（役員会議等）に参加する際は、費用弁償として日当 3,000 円を支給する。

附則

この実施要綱は、平成 21 年 5 月 27 日から施行し、平成 21 年 4 月 1 日から適用する。

附則

この実施要綱は、令和 5 年 10 月 1 日から施行する。

【様式1】苦情受付票

（申出人→苦情受付担当者→苦情解決責任者→第三者委員）

第三者委員

会長		解決責任者		受付担当者

下記のとおり苦情の申出がありましたので、報告します。

苦 情 受 付 票 （秘）

受付日		令和　年　月　日	苦情発生時期		令和　年　月　日	受付No.	
受付担当者			苦情発生場所				
申出人	ふりがな 氏　名		住 所		TEL（　　）　－		
利用者との関係		本人 ・ 親 ・ 兄弟姉妹 ・ 子 ・ その他（　　）					
利用者	ふりがな 氏　名		住 所		TEL（　　）　－		
	性別	男 ・ 女	生年月日	年　月　日	年齢	歳	生活状況
	本人の状況						
苦情等の内容	趣　旨						
	具体的な苦情の内容						
申出人の要望	□話を聞いてほしい　□教えてほしい　□回答がほしい　□調査してほしい □改めてほしい　□その他（　　）						
申出人への確認	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、立ち会い要否　要□　否□　確認欄〔　　〕						

相談記録

想定原因	□説明･情報不足　□職員の態度　□サービス内容　□サービス量 □権利侵害　□その他（　　）
対応	□その場で回答、即時解決　□後日回答（　　月　　日予定） □当事者同士の話し合い解決を推奨　□関係機関の紹介（　　） □行政機関への伝達　□苦情として運営適正化委員会へ □その他（　　）

処理経過

結　　果

【様式2】苦情受付報告書

（第三者委員→苦情申出人）

苦 情 受 付 報 告 書

令和　　年　　月　　日

（苦 情 申 出 人）殿

第三者委員氏名　　印

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

記

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

【様式3】申出人への助言

（第三者委員→苦情申出人）

令和　　年　　月　　日

（苦情申出人、〇〇〇〇〇） 殿

第三者委員氏名　　印

令和　　年　月　日付けで申出のありました福祉サービスに関する苦情について、下記のとおり助言いたします。

記

受付日	令和　　年　　月　　日	受付担当者氏名			
申出人 氏名	ふりがな	住所	TEL（　　）　　－		
利用者との 関係	本人 ・ その他（具体的に　　）				
利用者 氏名	ふりがな	住所	TEL（　　）　　－		
生年月日	年　　月　　日	年齢	歳	性別	男 ・ 女
主訴					
助言の内容					

【様式4】協議結果報告書

（苦情解決責任者→第三者委員）

令和　　年　　月　　日

（第三者委員　　）殿

（事業所名）
苦情解決責任者　　印

令和　　年　月　日付けで申出のありました福祉サービスに関する苦情に係わる申出人との協議結果について、下記のとおり報告いたします。

記

受付日	令和　　年　　月　　日	受付担当者氏名			
申出人 氏名	ふりがな	住所	TEL(　　)　　－		
利用者との 関係	本人 ・ その他(具体的に　　)				
利用者 氏名	ふりがな	住所	TEL(　　)　　－		
生年月日	年　　月　　日	年齢	歳	性別	男 ・ 女
主訴					
日h 協議内容及び結果					

【様式5-1】改善状況報告書

（苦情解決責任者→第三者委員）

令和　　年　　月　　日

（第三者委員　　）殿

（事業所名）
苦情解決責任者　　印

令和　　年　月　日付けで申出のありました福祉サービスに関する苦情について、下記のとおり改善(改善を計画)いたしましたので報告します。

記

受付日	令和　　年　　月　　日	受付担当者氏名			
申出人 氏名	ふりがな	住所	TEL(　　)　　－		
利用者との 関係	本人 ・ その他(具体的に　　)				
利用者 氏名	ふりがな	住所	TEL(　　)　　－		
生年月日	年　　月　　日	年齢	歳	性別	男 ・ 女
主訴					

日h
改善内容または改善計画内容

【様式5-2】改善状況報告書

（苦情解決責任者→申出人）

令和　　年　　月　　日

（苦情申出人　）　殿

（事業所名）
苦情解決責任者　　印

令和　　年　月　日付けで申出のありました福祉サービスに関する苦情について、下記のとおり改善(改善を計画)いたしましたので報告します。

記

受 付 日	令和　　年　　月　　日	受付担当者氏名			
利 用 者 氏　　名	ふりがな	住所	TEL(　　)　　－		
生年月日	年　　月　　日	年齢	歳	性別	男 ・ 女
主　　訴					

改善内容(改善計画内容)

別紙

苦情解決統括責任者

所属	役職	氏名
	事務局長	砂川信雄

苦情受付担当者・苦情解決責任者

課名	事業名	苦情受付担当者	苦情解決責任者		電話番号
企画総務課	法人運営事業	川満大輔	課長	下地善一	77-8661
	指定管理運営事業	川満大輔	課長	下地善一	77-8661
地域福祉課	地域福祉活動事業	垣花敏弘	係長	恩河亜須香	72-3193
	共同募金事業	垣花敏弘	係長	恩河亜須香	72-3193
	生活福祉資金貸付事業	池城龍吾	係長	恩河亜須香	73-0892
	日常生活自立支援事業	佐久田里佳	係長	垣花真里枝	75-3955
	法人後見受任事業	濱元はるか	係長	垣花真里枝	72-7515
	地域子育て支援事業	徳嶺正美	課長	友利徹則	73-7080
	長寿大学受託事業	我如古まりか	課長	友利徹則	72-3193
	地域介護予防活動支援事業	下地めぐみ	課長	友利徹則	72-3193
	生活困窮者支援地域づくり	宮國和子	課長	友利徹則	72-3193
	生活支援体制整備事業	池間美帆	課長	友利徹則	75-0656
	地域包括支援センターひらら	盛島香	課長	友利徹則	75-0656
	地域包括支援センターみやこ	盛島香	課長	友利徹則	79-0811
事業課	生きいき教室平良	池間斉	課長	漢那林	72-3193
	生きいき教室城辺	石原順子	課長	漢那林	77-7594
	生きいき教室下地上野	小禄真理子	課長	漢那林	76-2270
	生きいき教室伊良部	久高キヨ	課長	漢那林	78-5973
	居宅介護支援事業	濱川おのみ	管理者	長嶺千一郎	76-1220
	訪問介護事業	砂川美紀子	管理者	福原さやか	76-2540
	通所介護事業	野原トモ子	管理者	友利正広	74-4133
	小規模多機能きゃーぎ	平良理津子	管理者	奥松千恵美	74-4007
	小規模多機能たかやま	西平智代	管理者	赤嶺鉄	76-2849