

社会福祉法人 上越市社会福祉協議会苦情解決実施規程

第1章 総 則

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法(昭和26年法律第45号)第82条で定める社会福祉事業の経営者による苦情解決の責務を果たすために、社会福祉法人上越市社会福祉協議会(以下「本会」という。)が行う事業に関し、利用者等から寄せられる苦情等(以下「苦情」という。)を適切に解決することにより利用者の権利を擁護するとともに、事業及び提供する福祉サービス(以下「事業等」という。)の質の向上を図り、福祉の一層の増進に寄与することを目的とする。

(事業等の範囲)

第2条 この規程において「事業等」とは、本会が実施、提供するすべての事業及び福祉サービスとする。

(苦情等の範囲)

第3条 この規程において「苦情」とは、次のとおりとする。

- (1) 特定の利用者からの事業等に関する苦情等
 - ア 事業等に係る処遇の内容に関する苦情等
 - イ 事業等の利用契約の締結、履行又は解除に関する苦情等
- (2) 不特定の利用者に対する事業等に関する申立て
 - ア 事業等に係る処遇の内容に関する申立て
 - イ 事業等の利用契約の締結、履行又は解除に関する申立て

(申出人の範囲)

第4条 この規程において苦情の「申出人」の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 特定の利用者からの事業等に関する苦情
事業等の利用者、その家族、代理人等
- (2) 不特定の利用者に対する事業等の提供に関する申立て
民生委員児童委員、施設、事業所の職員等で、当該事業等の提供について、その状況をよく知っている者

第2章 実施体制

(苦情解決責任者)

第5条 本会の事務局、施設及び事業所(以下「事務局等」という。)にそれぞれ苦情解決責任者を置く。

- 2 苦情解決責任者は、事務局長、支所長及び施設長をもってこれに充てるものとし、本会の会長（以下「会長」という。）が任命する。

（苦情受付担当者）

第6条 本会の事務局等にそれぞれ苦情受付担当者を置く。

- 2 苦情受付担当者は、苦情解決責任者が事務局等の職員の中から任命する。

（第三者委員）

第7条 本会に第三者委員を置く。

- 2 第三者委員は定員3名とし、本会の評議員又は監事、弁護士又は司法書士、社会福祉士、民生委員児童委員等の中から、本会の理事会において選任し、会長が委嘱する。
- 3 第三者委員の任期は2年とする。

第3章 職務内容

（苦情解決責任者の職務）

第8条 苦情解決責任者は、それぞれの事業等に関する利用者等からの苦情の解決について、企画、調整、話し合い、解決、結果の公表等の業務を行う。

- 2 事務局長は、前項の業務を総括する。

（苦情受付担当者の職務）

第9条 苦情受付担当者は、次の職務を行う。

- （1）利用者等からの苦情の受付
- （2）苦情の内容、利用者等の意向の確認と記録
- （3）受付けた苦情及びその改善状況等について、それぞれの苦情解決責任者及び第三者委員への報告

（第三者委員の職務）

第10条 第三者委員は、次の職務を行う。

- （1）本会の事務局等の苦情受付担当者からの受け付けた苦情の内容の報告聴取
- （2）苦情の内容の報告を受けた旨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、苦情解決責任者への助言
- （5）苦情申出人、苦情解決責任者との話し合いの立会い及び助言
- （6）苦情解決責任者からの苦情の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の傾聴

第4章 苦情解決の手順

(苦情解決の仕組みの利用者への通知)

第11条 苦情解決責任者は、事務局等での掲示や利用者へのパンフレットの配布等により、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員の氏名、連絡先及び苦情解決の仕組みを利用者に対し十分に広報、周知するものとする。

(苦情の受付)

第12条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。

2 第三者委員も随時、直接苦情を受け付けることができる。

3 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を受け付けたときは、苦情受付簿(別紙様式1)に記入するとともに、苦情受付書(別紙様式2)に必要な事項を記入し、申出人の意向を確認するものとする。

4 第三者委員が直接苦情を受け付けたときは、苦情受付担当者に連絡し、前項の規定に準じて必要な手続きを取らせるものとする。

(苦情受付の報告と確認)

第13条 苦情受付担当者は、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意志表示をした場合を除き、受け付けた苦情は苦情解決責任者及び必要に応じて第三者委員に報告する。

2 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。

3 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情の内容の報告を受けたときは、その内容を確認するとともに、苦情申出人に対し、必要があると認められる場合は、苦情を受け付けた旨の報告を受けたことを通知する。(別紙様式3)

(苦情解決に向けての話し合い)

第14条 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。

2 苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて話し合いに第三者委員の助言を求めることができる。

(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との話し合い)

第15条 苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて話し合いに第三者委員の立会いを求めることができる。

2 第三者委員立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いは、次の手順による。

(1) 第三者委員による苦情の内容の確認

(2) 第三者委員による解決案の調整、助言

(3) 話し合いの結果や改善事項等の文書による記録と確認

(苦情解決の記録と報告)

第 16 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を文書に記録する。

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、その状況を苦情申出人及び第三者委員に 1 か月経過後に報告する。(別紙様式 4)

3 苦情解決責任者は、四半期毎に苦情解決結果を苦情解決結果報告書により第三者委員に報告し、助言を受ける。

(解決結果の報告)

第 17 条 苦情解決責任者は、個人情報に関するものを除き、苦情解決の実績を事業報告書や広報紙等に掲載し公表する。

第 5 章 雑 則

(苦情解決に要する経費)

第 18 条 苦情解決に要する経費は、苦情の申出を受け付けた事務局等の負担とする。

(第三者委員の報酬)

第 19 条 第三者委員の報酬は、実費弁償を除き支払わないものとする。

(苦情解決に関する連絡調整)

第 20 条 苦情解決の効果的な実施を目的として、苦情解決責任者の連絡調整会議を設ける。

2 前項に定める連絡調整会議の責任者は、事務局長とし、次に定めることを行う。

(1) 苦情受付及び改善又は解決の状況の確認

(2) 苦情解決責任者連絡調整会議の開催及び運営

(3) その他、苦情解決の効果的な実施に必要な連絡調整活動

附則

1 この規程は、平成 17 年 10 月 21 日から施行する。

2 この規程施行後、最初に選任される第三者委員の任期は、第 7 条第 3 項の規定にかかわらず、選任の日から平成 19 年 3 月 31 日とする。