

社会福祉法人飯田市社会福祉協議会苦情解決に関する規程

(目 的)

第1条 この規程は、社会福祉法第82条の規定に基づき、社会福祉法人飯田市社会福祉協議会（以下「社協」という。）が提供するサービスへの苦情を適切に解決するため必要な事項を定めることにより、福祉サービスに対する利用者の満足度を高め、利用者個人の権利の擁護とサービス提供者としての信頼及び適正性の確保を図ることを目的とする。

(基本方針)

第2条 前条の目的を達成するために、職員は常に利用者からの苦情を傾聴するとともに、申出をしやすい環境を整えるよう努めるものとする。

(苦情解決責任者)

第3条 苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者（以下「責任者」という。）を置く。責任者は、会長が任命した者をもって充てる。

2 責任者は、苦情解決の仕組みなどについて利用者にも周知するとともに、苦情を速やかに解決するよう努めるものとする。

(苦情解決担当者)

第4条 苦情の申出に対して、解決に向け主体的に取り組むため、苦情解決担当者（以下「解決担当者」という。）を置く。解決担当者は、会長が任命した者をもって充てる。

2 解決担当者の職務は、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 苦情の解決に向け、関係者、関係機関との調整
- (2) 苦情の解決の経過及び内容についての責任者への報告を苦情対応報告書（様式第3号）により行う。
- (3) 解決内容について、必要時、第三者委員への報告を苦情解決結果報告書（様式第4号）苦情申出人への報告を意見・要望に対して改善事項等報告書（様式第5号）により行う。

(苦情受付担当者)

第5条 苦情の申出をしやすい環境を整えるため苦情受付担当者（以下「受付担当者」という。）を置く。受付担当者は、会長が任命した者をもって充てる。

2 受付担当者の職務は、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 利用者からの苦情の受付及び職員が受けた苦情の内容確認を苦情受付書（様式第1号）により行う。
- (2) 苦情受付書（様式第1号）により、責任者、解決担当者、必要時第三者委員へ報告する。
- (3) 苦情の解決の経過及び内容について、苦情対応報告書（様式第3号）により、責任者、解決担当者へ報告する。

(第三者委員の設置)

第6条 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（以下「委員」という。）を設置する。

2 委員は3名で構成し、公平性・中立性を確保できる者の中から、理事会の承認を得て会長が委嘱する。

3 委員の任期は、就任後2年以内に終了する会計年度のうち、最終のものに関する定時評議員会の終結の時までとする。ただし、再任を妨げない。

4 委員への報酬は、年額30,000円とする。実費弁償については、社協旅費規程に基づき支給するものとする。

(委員の職務)

第7条 委員は、第1条の目的を達成するために、次の各号に掲げる職務を行うとともに、苦情解決のため必要な助言等を行うものとする。

- (1) 受付担当者から報告を受けた苦情内容の聴取を行う。
- (2) 苦情申出人が苦情受付の報告を申し出た場合は、意見・要望報告書(様式第2号)により通知する。
- (3) 利用者からの苦情の直接受付を苦情受付書(様式第1号)により行う。
- (4) 苦情申出人への助言を行う。
- (5) 社協への助言を行う。
- (6) 苦情申出人と責任者又は解決担当者の話し合いへの立会い又は助言を行う。
- (7) 責任者から苦情に係わる事案の改善状況等について報告を受け、又は聴取を行う。
- (8) 日常的な状況把握と利用者の意見傾聴を行う。

(苦情の受付)

第8条 苦情の受付は、職員及び受付担当者が随時受け付ける。なお、委員も直接苦情を受け付けることができる。

2 苦情の受付に際しては、次の各号に掲げる事項を苦情受付書(様式第1号)に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

- (1) 苦情の内容について
- (2) 苦情申出人の希望等について
- (3) 委員への報告の要否について
- (4) 苦情申出人と責任者又は解決担当者の話し合いへの委員の助言、立会いの要否について

(苦情の報告)

第9条 受付担当者は、受け付けた苦情を原則としてすべて責任者、解決担当者及び委員に報告する。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を除く。

2 投書など匿名の苦情については、委員に報告し必要な対応を行う。

3 委員は、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。

(苦情の解決)

第10条 責任者及び解決担当者は、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、苦情申出人又は責任者及び解決担当者は、必要に応じて委員の助言を求めることができる。

2 委員の立会いによる苦情申出人と責任者又は解決担当者の話し合いは、次により行う。

- (1) 委員による苦情内容の確認を行う。
- (2) 委員による解決案の調整、助言を行う。
- (3) 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認を行う。

3 国、県、市及び関係機関から社協が受託している事業及び地区社協等が実施主体で社協が

助成している事業で、社協が変更できない事項、制度、設備等については、苦情を受け付けた後、その内容を該当機関に伝えるものとする。

(苦情解決の記録・報告)

第11条 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行う。

- (1) 職員は苦情を受け付けた場合、苦情の内容を苦情受付書（様式第1号）の書式に従って記載し、受付担当者に報告する。
- (2) 受付担当者は、苦情受付書（様式第1号）の作成又は内容を確認し、解決担当者、解決責任者、必要時第三者委員に報告する。
- (3) 受付担当者、解決担当者は、苦情に対する経過・結果等を苦情対応報告書（様式第3号）に記載するとともに解決責任者に報告する。
- (4) 解決担当者は、苦情対応報告書（様式第3号）により解決後、必要時第三者委員に対し苦情解決結果報告書（様式第4号）申出人に対し意見・要望に対して改善事項等報告書（様式第5号）により報告する。
- (5) 責任者は、一定期間毎に苦情解決結果を委員に報告し、必要な助言を受ける。
- (6) 苦情受付から解決・改善までの経過と結果を記載した書類は、解決担当者（総括事務局）において管理保管する。

(苦情解決結果の公表)

第12条 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等に掲載し公表する。

(秘密保持義務)

第13条 委員、責任者、解決担当者及び受付担当者、又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。

附 則

この規程は、平成17年6月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成24年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成28年11月28日から施行する。

附 則

この規程は、平成29年6月27日から施行する。