

## 社会福祉法人下呂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、福祉サービスの利用者等からの苦情に対して、利用者の権利を擁護し福祉サービスを適切に利用することができるよう支援するとともに、社会性や客観性を確保した適正な解決を図ることを目的として、社会福祉法人下呂市社会福祉協議会（以下「本会」という。）が行う苦情解決に関して必要な事項を定める。

### (苦情解決責任者)

第2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置く。

2 苦情解決責任者は、本会本部事務局長をもって充てる。

### (苦情受付担当者)

第3条 本会事業の利用者からの苦情の申出を受けるため、本会に苦情受付担当者を置く。

2 苦情受付担当者は、本会各支部事務局長を持って充てる。

3 苦情受付担当者の職務は、次のとおりとする。

- (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苦情解決責任者及び第三者委員への報告

### (第三者委員)

第4条 苦情解決における社会性や客観性を確保するとともに、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。

2 第三者委員は次に掲げるうちから本会会長が2名を選任し、理事会の承認を得て委嘱する。

(1) 本会評議員及び、監事

(2) 学識経験者

(3) 民生委員・児童委員（経験者を含む）

3 第三者委員の任期は2年とする。ただし、再任は妨げない。欠員が生じた場合の補充委員の任期は前任者の残任期間とする。

- 4 第三者委員は次の職務を行う。
  - (1) 苦情受付担当者からの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
  - (3) 利用者からの苦情の直接受付
  - (4) 苦情申出人への助言
  - (5) 事業者への助言
  - (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
- 5 第三者委員の報酬等は、本会の「役員等の報酬及び費用弁償に関する規程」に基づき支給する。

(利用者への周知)

第5条 苦情解決責任者は、事務所内への掲示、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・連絡先等本規程に基づく苦情解決制度について周知する。

(苦情の受付)

第6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。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。この場合における苦情受付手順などは本条第2項の規定を準用する。

- 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「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
  - (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
  - (5) (3)(4)が不要な場合は、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。

(苦情受付の報告・確認)

第7条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告しなければならない。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はこの限りではない。

- 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。

- 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、「苦情受付報告書」（様式第2号）により報告を受けた旨を通知しなければならない。

（苦情解決に向けた話し合い）

第8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なければならない。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及び立会いを求めることができる。

- 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、次の手順により行う。

- (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案の調整、助言

- 3 話し合いの結果や改善事項等については、「苦情受付書」（様式第1号）により記録し確認するものとする。

- 4 苦情解決責任者は、解決に向けての話し合いが不調になった場合は、苦情申出人に対し、岐阜県運営適正化委員会を紹介することができる。

（苦情解決の記録、報告）

第9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について「苦情受付書」（様式第1号）に記録をする。

- 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、一定期間経過後、「苦情解決結果報告書」（様式第3号）により報告する。

（解決結果の公表）

第10条 利用者からの苦情の申出、苦情の解決の結果について、個人情報に関するものを除き「事業報告書」、「広報誌」等実績を掲載し、公表する。

（その他）

第11条 この規程に定めるもののほか、必要な事項は会長が別に定める。

付 則

この規程は、平成20年6月1日から施行する。

