

○社会福祉法人東員町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、社会福祉法人東員町社会福祉協議会（以下「本会」という。）が実施する事業の利用者からの苦情に対して社会福祉法第82条をふまえて適切な対応を行うことにより、利用者の権利を擁護し、事業の迅速な改善を図るとともに、本会に対する社会的な信頼を向上させることを目的とする。

(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、本会事務局長をもってあてる。

(苦情受付担当者)

第3条 本会事業の利用者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、本会会長が若干名を任命する。

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2名とし、本会会長が委嘱する。

3 第三者委員の任期は、2年とする。ただし、再任を妨げない。欠員が生じた場合の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) 苦情受付担当者が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) 本会への助言
 - (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 第三者委員の報酬については、社会福祉法人東員町社会福祉協議会役員等の報酬及び費用弁償に関する規程を準用する。

(利用者への周知)

第5条 苦情解決責任者は、東員町ふれあいセンター内への掲示、本会広報紙及びホームページへの掲載等により、利用者に対して、苦情解決の仕組みについて周知を図るものとする。

(苦情の受付等)

- 第6条 苦情受付担当者は、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、利用者から苦情の申出があったときは、次に掲げる事項を聴取して苦情受付書（第1号様式）に記録するものとする。
- (1) 苦情の内容
 - (2) 苦情申出人の要望
 - (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と立会いの要否

(苦情受付の報告・確認)

- 第7条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を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希望しない場合はこの限りではない。
- 2 苦情受付担当者は、投書等匿名による苦情があった場合においても、苦情解決責任者及び第三者委員に報告するものとする。
- 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ときは、内容を確認するとともに苦情申出人に対して苦情受付通知書（第2号様式）により報告を受けた旨を通知するものとする。

(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

員の助言及び立会いを求めることができる。

- 2 第三者委員は、話し合いへの立会いにあたっては、苦情内容を確認の上、必要に応じて解決策の調整と助言を行うものとする。
- 3 苦情受付担当者は、苦情申出人及び苦情解決責任者の話し合いに同席するとともに、苦情受付書にその経過及び結果を記録し、出席者の確認を受けるものとする。

(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、改善までの経緯と結果について、苦情受付書に記録するものとする。

- 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ものとする。
- 3 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項があるときは、苦情申出人及び第三者委員に対して、苦情解決結果報告書(様式第3号)により報告するものとする。

(解決結果の公表)

第10条 苦情解決責任者は、苦情申出人の個人情報に関するものを除き、申出のあった苦情の解決結果について、東員町ふれあいセンター内への掲示、本会広報紙及びホームページへの掲載等により公表するものとする。

(守秘義務)

第11条 苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員、その他苦情解決事務に係る者は、苦情申出人の氏名、苦情相談の内容その他苦情相談により知り得た情報を他に漏らしてはならない。

(その他)

第12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。

附則

この規程は、平成23年6月20日から施行する。