

社会福祉法人岩手県社会福祉協議会苦情解決規程

(沿革)平成13年 3月22日 制定

平成29年10月25日 第1次一部改正

(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、社会福祉法人岩手県社会福祉協議会（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。

(苦情解決責任者)

第2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。

- 2 責任者は、事務局長をもって充てる。
- 3 責任者は、苦情解決の仕組み等について利用者に周知するとともに、苦情を速やかに解決するよう努めるものとする。

(苦情受付担当者)

第3条 利用者等が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「担当者」という。）を置く。

- 2 担当者は、本会会長が任命した職員をもって充てる。
- 3 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) 苦情内容、利用者等の意向等の確認及び記録
 - (3) 受け付けた苦情等の責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員)

第4条 苦情解決に当たっては、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図るため、第三者委員（以下「委員」という。）を置く。

- 2 委員は2名以上で構成し、公平性及び中立性を確保できる者の中から、理事会の承認を得て本会会長が委嘱する。
- 3 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。

(委員の職務)

第5条 委員は、次の職務を行う。

- (1) 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（以下「申出人」という。）

への通知

- (3) 利用者からの苦情の直接受付
- (4) 申出人への助言
- (5) 本会への助言
- (6) 申出人と責任者の話し合いへの立会い及び助言
- (7) 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) 日常的な状況把握及び意見傾聴

(委員の報酬)

第6条 委員の報酬は、無報酬とする。ただし、本会職員の給与、旅費規程に基づき、実費弁償を行う。

(苦情の受付)

第7条 担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。

- 2 委員は、利用者等から直接苦情等を受け付けることができる。
- 3 苦情の受付に当たっては、次の事項を書面に記録し、その内容について申出人に確認する。
 - (1) 苦情の内容
 - (2) 申出人の希望等
 - (3) 委員への報告の要否
 - (4) 申出人と責任者の話し合いへの委員の助言及び立会いの要否

(苦情受付の報告等)

- 第8条 担当者は、受け付けた苦情の全てを責任者及び委員に報告する。ただし、申出人が委員への報告を拒否したときは、この限りでない。
- 2 投書等の匿名の苦情は、委員に報告し、必要な対応を行う。
 - 3 委員は、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、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9条 責任者は、申出人との話し合いによる解決に努めるものとする。この場合、申出人又は責任者は、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申出人と責任者の話し合いは、次により行う。
 - (1) 委員による苦情内容の確認
 - (2) 委員による解決案の調整及び助言
 - (3) 話し合いの結果及び改善事項等の書面での記録及び確認

(苦情解決の記録等)

第 10 条 担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過及び結果について書面に記録する。

2 責任者は、一定期間ごとに苦情解決結果を委員に報告し、必要な助言を受ける。

3 責任者は、申出人に改善を約束した事項について、申出人及び委員に対して、一定期間経過後、報告する。

(解決結果の公表)

第 11 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、内容及び処理結果について、事業報告書、広報紙等に掲載し、公表する。

(書類の整備)

第 12 条 苦情解決に関する経過については、次の書類を整備する。

(1) 苦情受付書 (様式 1)

(2) 苦情受付報告書 (様式 2)

(3) 苦情解決結果報告書 (様式 3)

(利用者への周知)

第 13 条 責任者は、利用者に対して、責任者、担当者及び委員の氏名及び連絡先並びに苦情解決の仕組みについて、本会の広報紙及びパンフレット等により周知する。

(守秘義務)

第 14 条 責任者、担当者、委員その他苦情解決事務に携わる者は、申出人の氏名、苦情相談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。

(補則)

第 15 条 この規程に定めるほか、必要な事項は本会会長が別に定める。

附 則

この規程は、平成 13 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この規程は、平成 29 年 10 月 25 日から施行する。