

# 苦情解決処理規程

## (目 的)

第1条 この規程は、社会福祉法人津山市社会福祉協議会（以下「本会」という。）が、提供する福祉サービスについて利用者等からの苦情の適切な解決にあたり、福祉サービスの質の向上を図ることを目的とする。

## (福祉サービスの範囲)

第2条 苦情解決の対象となる福祉サービスは、本会が提供する福祉サービス（社会福祉法に定義する第2種社会福祉事業）をいう。ただし、その他、本会が運営実施する事業についても、この規程により解決することを妨げない。

## (実施体制)

第3条 苦情解決のための実施体制は、次のとおりとする。

### (1) 苦情解決責任者

福祉サービスの利用者からの苦情を解決する責任者は、本会事務局長とし、その職務は次のとおりとする

- ①苦情解決体制
- ②受け付けられた利用者からの苦情又は申し立ての苦情受付担当者からの聴取
- ③苦情申出者との話し合い
- ④改善措置の実施
- ⑤苦情等の申し出の状況及び解決結果の理事会への報告及び公表

### (2) 苦情受付担当者

福祉サービスの利用者等からの苦情の申し出を受け付ける苦情受付担当者は、福祉サービス提供の部署の長とし、その職務は、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簡易な苦情の解決
- ④受け付けた苦情及びその改善状況等を、苦情解決責任者及び第三者委員への報告と記録

## (第三者委員)

第4条 本会の苦情解決処理に、社会性や客観性を確保するため第三者委員をおき、本会会長が委嘱する。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ち会いと助言
  - (7) 苦情解決責任者からの苦情にかかる改善状況等の報告
  - (8) 日常的な状況把握と意見聴取
- 2 第三者委員の人数は、2名以上とする。
  - 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。
  - 4 第三者委員に欠員が生じた場合の補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。
  - 5 第三者委員への費用弁償は、本会会長が別に定める。

#### (手 順)

第5条 苦情解決の手順は、次のとおりとする。

##### 1 利用者への周知

苦情解決責任者は、利用者に対し苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先、苦情解決の仕組み等について周知を図る。

##### 2 苦情の受付

- (1) 苦情受付担当者は、利用者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ものとする。この場合における苦情の受付手順等については第3条の2の(2)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)により記録し、その内容について苦情申出人に確認しなければならない
  - 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での第三者委員の助言、立ち会いの要否
- (3) ③及び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

##### 3 苦情受付の報告・確認

- (1) 苦情受付担当者は、受け付けた苦情は全て苦情解決責任者及び第三者委員に「苦情受付書」(様式第1号)により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、第三者委員への報告は行わない
- (2) 投書など匿名の苦情についても、必要な対応を行うものとする
- (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

##### 4 苦情解決に向けての話し合い

- (1) 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ち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ものとする

- 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) 解決に向けての話し合いが不調になった場合は、苦情解決責任者は苦情申出人に対し、岡山県社会福祉協議会運営適正化委員会を紹介することができる
- 5 解決困難な苦情解決は、岡山県社会福祉協議会運営適正化委員会に委ねる。

(記録、報告)

第6条 苦情解決の記録と報告は、次のとおり行うものとする。

- (1) 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)により記録する
- (2) 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決の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の処理結果等について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後に「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

(結果の公表)

第7条 苦情解決の状況については、個人情報に関するものを除き、事業報告書等に記載し公表する。

(その他)

第8条 この規程に定めのない事項については、会長が別に定める。

付 則

この規程は、公布の日(平成18年5月26日)から施行し、平成18年4月1日から適用する。