

社会福祉法人東伊豆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、社会福祉法第82条の規定に基づき、社会福祉法人東伊豆町社会福祉協議会（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、利用者個人の権利を擁護し、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、会長は苦情解決責任者（以下「責任者」という。）を任命する。

2 責任者は、苦情の解決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 福祉サービス利用者の苦情申し出を受けるため、会長は苦情受付担当者（以下「担当者」という。）を任命する。

(担当者の職務)

第4条 担当者の職務は、次の通りとする。

- (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) 受け付けた苦情等の責任者及び第三者委員への報告
- (4) 苦情改善状況の責任者への報告

(第三者委員の設置)

第5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4名以内とし、次の各号に掲げるものより理事会の承認を得て、会長が委嘱する。

- (1) 評議員
- (2) 学識経験者

3 委員の任期は、3年とする。ただし、再任を防げない。

4 委員の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7条 委員の職務は、次の通りとする。

- (1) 苦情受付担当者からの苦情内容の報告聴取
- (2) 前号についての苦情申出者への通知
- (3) 利用者からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出者への助言
- (5) 本会への助言
- (6) 苦情申出者と苦情解決責任者との話し合いへの立会いと助言
- (7) 苦情解決責任者からの苦情にかか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

(第三者委員の報酬)

第8条 第三者委員への報酬は、中立性の確保のため、実費弁償を除き無報酬とする。

(利用者への周知)

第9条 本会内への掲示・パンフレットの配布等により、責任者は、利用者に対して責任者、担当者及び委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する。

(苦情の受付)

第10条 担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、委員も直接苦情を受け付けることができる。

2 担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出者に確認する。

(1) 苦情内容

(2) 苦情申出者の要望等

(3) 委員への報告の要否

(4) 苦情申出者と責任者の話し合いへの委員の助言と立ち会いの要否

3 前項第三号及び第四号が不要な場合は、苦情申出者と責任者の話し合いによる解決を図る。

(苦情の報告・確認)

第11条 担当者は、受け付けた苦情は総て責任者及び委員に報告する。ただし、苦情申出者が委員への報告を明確に拒否の意思表示をした場合を除く。

2 投書等匿名の苦情についても、委員に報告し、必要な対応を行う。

3 委員は、担当者からの苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認すると共に、苦情申出者に対し報告を受けた旨を通知する。

(苦情解決に向けての話し合い)

第12条 責任者は、苦情申出者との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出者、または責任者は、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苦情申出者と責任者の話し合いは、次の通りとする。

(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、助言

(3) 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認。なお、責任者も委員の立会いを要請することができる。

(苦情解決結果の記録・報告)

第13条 福祉サービスの質を高め、運営の適正化を確保するために、苦情解決結果の記録と報告を行う。

(1) 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、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について委員に報告し、必要な助言を受ける。

(3) 責任者は、苦情申出者に改善を約束した事項について苦情申出者及び委員に対して、一定期間経過後報告する。

(解決結果の公表)

第 14 条 利用者による福祉サービスの選択や本会による福祉サービスの信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報誌」等実績を掲載し公表する。

(秘密保持義務)

第 15 条 委員、責任者及び担当者、また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 21 年 10 月 1 日から施行する。

附 則

この規程は、平成 30 年 8 月 2 日から施行する。

附 則

この規程は、公布の日から適用する。