

社会福祉協議会苦情解決処理体制要領

1. 目的 苦情処理は、社会福祉協議会の福祉事業、介護事業を問わずすべての業務に係る苦情について関係法令を遵守し、迅速かつ的確に対応することで利用者の人権擁護を図り合わせて社会性、客観性を保持し事業者としての信頼や適正性の確保を図るものである。
2. 体制 処理体制として次の担当者を置く。
 - (1) 苦情解決最高責任者
東伊豆町社会福祉協議会長
 - (2) 苦情解決責任者
東伊豆町社会福祉協議会事務局長
 - (3) 苦情受付担当者
東伊豆町社会福祉協議会事務局長補佐
 - (4) 苦情処理各部署責任者
各部署管理者
3. 苦情処理、対応方法
 - (1) 苦情を受け付けたものは、苦情内容を受付簿に記録する。
 - (2) 受け付けたものは、苦情受付担当者に報告をする。
 - (3) 苦情受付担当者は、苦情内容を苦情解決責任者に報告をする。
 - (4) 苦情解決責任者は、即時、的確な判断を行い、解決に向けて処理方法の指示をする。状況によっては、最高責任者に報告をする。
 - (5) 苦情内容が、専門的な内容に及ぶ場合は、各部署の管理者を招集し協議のうえ苦情内容の分析を図り、対処する。
 - (6) 上記で解決できない場合は、運営委員会に提案し協議して解決方法を決定する。
 - (7) (6) で解決できない場合は、苦情解決第三者委員会を招集し、問題解決に当たる。
 - (8) 苦情内容が、より複雑な内容等であれば、専門機関（法テラス等）に相談をする。
4. 記録・報告
苦情に係る苦情受付から解決までの経緯と対処状況（改善案）の記録報告

- (1) 介護事業に係る苦情については、苦情受付担当者は、各部署管理者に指示をして問題解決までの顛末を報告書として受け、責任者に速やかに提出する。
 - (2) 介護事業以外の社会福祉協議会全般に係る苦情に関しては、苦情受付担当者は、顛末報告書を作成し、速やかに苦情解決責任者に提出する。
5. 苦情解決責任者は、苦情解決最高責任者に報告書を持って報告をする。

附則

この事務処理要領は、平成25年4月1日より施行する。