

# 社会福祉法人 東村山市社会福祉協議会 苦情解決に関する要綱

## 第1章 総 則

### (目 的)

第1条 この規程は、本会定款第2条に基づき本会が実施する事業（以下、「本会事業」という。）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なうことにより、本会事業の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、本会事業に対する社会的な信頼を向上させることを目的とする。

### (対象とする苦情)

第2条 この規程により本会が対応を行なう苦情は、本会事業のうち、各年度の事業計画に基づき実施する事業に関する苦情とする。ただし、当該苦情に関する事実のあった日から1年以上を経過している苦情は、対象としないことができるものとする。

### (苦情申出人の範囲)

第3条 本会事業を現に利用しているか、又は、過去に利用したことのある個人及び団体（以下「利用者等」という。）を本規程による苦情申出人とする。

- 2 前項には苦情申出人から委任を受けた苦情申出代理人を含むものとする。

## 第2章 苦情解決体制

### (苦情解決統括責任者及び苦情解決責任者)

第4条 本規程による苦情解決の責任主体を明確にするため、本会に苦情解決統括責任者及び苦情解決責任者を設置する。

- 2 苦情解決統括責任者は、本会会長があたるものとする。
- 3 苦情解決責任者は、本会事務局長があたるものとする。
- 4 苦情解決責任者は、本規程に基づく事業の円滑な実施を目的として苦情解決の業務の一部を課長に委任することができる。

### (苦情解決統括責任者の職務)

第5条 苦情解決統括責任者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 本会事業の苦情を掌握し、適切な解決方策を検討する
- (2) 苦情原因を改善し、本会事業が円滑に展開されるように努める
- (3) 苦情解決のための必要に応じた苦情申出人との話し合い

(苦情解決責任者の職務)

第6条 苦情解決責任者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情申出内容の原因、解決方策の検討
- (2) 苦情解決のための苦情申出人との話し合い
- (3) 第11条に定める第三者委員への苦情解決結果の報告
- (4) 苦情原因の改善状況の苦情申出人及び第三者委員への報告

(苦情受付責任者)

第7条 本会規定による苦情受付を統括するため、本会に苦情受付責任者を設置する。

- 2 苦情受付責任者は、本会課長があたるものとする。
- 3 苦情受付責任者は、苦情受付担当者からの苦情内容を聴取し、苦情解決責任者及び第三者委員へ報告する。

(苦情受付責任者の職務)

第8条 苦情受付責任者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情受付担当者からの苦情内容の報告の聴取
- (2) 利用者等からの苦情受付
- (3) 苦情内容、利用者等の意向等の確認と記録
- (4) 苦情内容の苦情解決責任者及び第三者委員への報告
- (5) 苦情改善状況の苦情解決責任者への報告

(苦情受付担当者)

第9条 本会事業の利用者が苦情の申出をしやすくするため、本会に苦情受付担当者を設置する。

- 2 苦情受付担当者は、本会事務局長が若干名任命する。
- 3 本会職員は、苦情受付担当者の不在時等に第2条に定める苦情の申出があった場合には、苦情受付担当者に代わって申出を受け付けることができる。
- 4 前項により苦情の申出を受けた職員は、遅滞なく苦情受付担当者にその内容を連絡しなければならない。

(苦情受付担当者の職務)

第10条 苦情受付担当者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 利用者等からの苦情受付
- (2) 苦情内容、利用者等の意向等の確認と記録
- (3) 苦情内容の苦情解決責任者及び第三者委員への報告
- (4) 苦情改善状況の苦情受付責任者への報告

(第三者委員)

第11条 苦情解決における客観性と社会性を確保するとともに、苦情申出人に対する適切な支援

を行なうため、本会に第三者の立場にたつ第三者委員を設置する。

2 第三者委員は次に掲げるうちから2名を選任し、本会会長が委嘱する。

- (1) 本会評議員
- (2) 本会監事
- (3) 学識経験者
- (4) 弁護士
- (5) 社会福祉士、精神保健福祉士
- (6) 民生委員・児童委員

(第三者委員の任期)

第12条 第三者委員の任期は2年とする。ただし、再任は妨げない。欠員が生じた場合の補充委員は前任者の在任期間とする。

(第三者委員の職務)

第13条 第三者委員は、担当する案件について独任により業務を行なう。ただし、必要に応じて他の第三者委員と協議を行なうことができる。

2 第三者委員の職務は次のとおりとする。

- (1) 苦情受付責任者からの苦情内容の報告の聴取
- (2) 前号についての苦情申出人への通知
- (3) 利用者等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報告の聴取

(第三者委員の報酬)

第14条 第三者委員の報酬は、本会役員の報酬等に関する規程により支給することができる。

### 第3章 苦情解決の業務

(制度の周知)

第15条 苦情解決責任者は、本会事業に関するパンフレット及びホームページへの掲載等により、本規定に基づく苦情解決制度（以下、「本制度」という。）について周知を図らなければならない。

2 本会職員は、本会事業の提供に際し利用者等に対して本制度の趣旨と内容を明確に説明しなければならない。

(苦情の受付)

第16条 苦情申出は、別に定める「苦情申出書」によるほか、様式によらない文書、口頭によっても受け付けることができる。

2 苦情受付責任者及び苦情受付担当者は、利用者等からの苦情受付に際して、次の事項を別に定める「苦情相談受付票」に記録し、その内容を苦情申出人に確認する。

- (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

(苦情の報告・確認)

第17条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情受付責任者に報告する。

2 苦情受付責任者は、苦情受付担当者からの苦情内容の報告を聴取し、苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。

2 投書等匿名による苦情があった場合にも、第三者委員に報告し必要な対応を行なう。

3 苦情受付責任者から苦情申出の報告を受けた第三者委員は、苦情内容を確認し、別に定める「苦情受付報告書」によって、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。通知は、原則として苦情申出のあった日から10日以内に行なわなければならない。

(苦情解決に向けた話し合い)

第18条 苦情解決責任者は、苦情申出の内容を解決するため、苦情申出人との話し合いを実施する。ただし、苦情申出人が同意する場合には、解決策の提示をもって話し合いに代えることができる。

2 前項による話し合い又は解決策の提示は、原則として苦情申出のあった日から14日以内に行なわなければならない。

3 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に助言を求めることができる。

4 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なう。

5 苦情受付担当者は、話し合いの結果や改善を約束した事項を別に定める「話し合い結果記録書」により記録し、話し合いの当事者間及び立ち会った第三者委員に確認する。

(苦情解決に向けた記録・結果報告)

第19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書面により記録する。

2 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者

委員に対して別に定める「改善結果報告書」により報告する。報告は、原則として話し合いを終了した日から30日以内に行わなければならない。

- 3 苦情解決責任者は、苦情申出人が満足する解決を図られなかった場合には、東京都社会福祉協議会に設置された福祉サービス運営適正化委員会の窓口を紹介するものとする。

(結果の公表)

第20条 苦情解決責任者は、定期的に苦情解決結果及び苦情原因の改善状況を第三者委員に報告する。

- 2 本会事業のサービスの質と信頼性の向上を図るため、本規定に基づく苦情解決の対応状況について、個人情報に関する事項を除き、事業報告に表示する。

附則

この要綱は、平成15年1月1日から施行する。