

社会福祉法人うるま市社会福祉協議会 苦情解決に関する設置規程

（目的）

第 1 条 この規程は、社会福祉法人うるま市社会福祉協議会（以下「本会」という。）が定款第 2 条に基づき、本会が提供する福祉サービス（以下「福祉サービス」という。）の利用者からの苦情に対して適切な対応を行うことで利用者の権利を擁護し、迅速な改善を図るとともに、本会に対する社会的な信頼を向上させる事を目的とする。

（苦情解決責任者）

第 2 条 苦情への対応について、責任体制を明確にするため、事務局長を苦情解決責任者とする。

（苦情受付担当者）

第 3 条 福祉サービスの利用者等から苦情の申出を受けるため、本会に苦情受付担当者を置く。

2 苦情受付担当者は、課長職、係長職とし本会会長が任命する。

3 苦情受付担当者の職務は、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、利用者等からの意向の確認と記録（様式 1）

（3）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

（対象とする事業）

第 4 条 対象とする事業の範囲は、定款第 2 条に定める事業とする。

（対象とする苦情の範囲）

第 5 条 対象とする苦情の範囲は次のとおりとする。

（1）福祉サービスに係る職員の接遇やサービス内容に関する苦情

（2）福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する苦情

（3）その他本会の実施する業務に関する苦情

（苦情の申出人の範囲）

第 6 条 苦情の申出人は、福祉サービスの利用者及びその家族、代理人、民生委員・児童委員等、福祉サービスの提供に関する状況を具体的かつ的確に把握している者とする。

（第三者委員の設置）

第 7 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、第三者委員を設置する。

（第三者委員の定数・選任）

第 8 条 第三者委員の定数は 3 名とし、次の各号に掲げる者の内から理事会の承認を得て、本会会長が委嘱する。

（1）本会評議員

（2）本会監事

（3）民生委員・児童委員（経験者含む）

- (4) 学識経験者
- (5) 社会福祉士
- (第三者委員の任期)

第 9 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。

- 2 任期中の辞任等により新たに委嘱された者の任期は、前任者の残任期間とする。

- (第三者委員の職務)

第 10 条 第三者委員は、次の職務を行う。

受け付けた苦情内容の報告聴取

- (1) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知（様式 2）
- (2) 利用者からの苦情の直接受付
- (3) 苦情申出人への助言（様式 3）
- (4) 本会への助言
- (5) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち合い・助言
- (6) 苦情にかかる事案の改善状況等の報告聴取
- (7) 日常的な状況把握と意見聴取

- (苦情の受付)

第 11 条 苦情受付担当者は、来所、文書、電話等により利用者等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。

- 2 苦情受付担当者は、利用者等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人に確認する。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出人の希望等
- (3) 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際し、第三者委員からの助言、立合いの要否

- 3 前項の（3）及び（4）が不要の場合は、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。

- (苦情の報告・確認)

第 12 条 苦情の受付担当者は、受け付けた苦情は、原則としてすべて苦情解決責任者及び第三者委員へ報告する。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除く。

- 2 投書など匿名の苦情については、第三者委員へ報告し、必要な対応を行う。
- 3 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情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 13 条 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る。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を求めることができる。

2 第三者委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。

- (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策の調整、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
- (4) 苦情解決責任者は第三者委員の立会いを要請することができる。

(苦情解決の記録・報告)

第14条 苦情解決の改善を重ね、これらの実効あるものとするため、次の記録と報告を積み重ねるものとする。

- (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書面に記録する。
- (2) 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告(様式4)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について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間後、報告(様式5-1、様式5-2)する。

(苦情解決結果の公表)

第15条 苦情解決の結果は、個人情報に関するものを除き、申出人苦情の件数、内容、処理結果について事業報告書や広報誌等に掲載し、公表するものとする。

(利用者への周知)

第16条 苦情解決責任者は、本会の施設(本所・支所)への掲示、広報紙での紹介等により、利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて周知するものとする。

(秘密保持義務)

第17条 第三者委員、苦情解決責任者及び苦情受付担当者、又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。

2 対応上、他機関・団体への職務上知り得た情報の提供が必要な場合は、あらかじめ本人の了承を得るものとする。

(報酬等)

第18条 第三者委員の報酬等は、各種委員等の報酬、謝礼金及び費用弁償規程に基づき支給するものとする。

(委任)

第19条 この規程に定めるもののほか、苦情解決に関して必要な事項は、本学会長が別に定める。

附 則

この規程は、平成21年7月27日から施行する。

附 則

この規程は、平成29年11月8日から施行する。