

社会福祉法人 春日井市社会福祉協議会
福祉サービスに関する苦情解決実施規程

(平成20年規程第12号)

社会福祉法人春日井市社会福祉協議会福祉サービスに関する苦情解決実施規程（平成13年社会福祉法人春日井市社会福祉協議会規程第5号）の全部を改正する。

(趣旨)

第1条 この規程は、社会福祉法（昭和26年法律第45号）第82条の規定に基づき、社会福祉法人春日井市社会福祉協議会（以下「本会」という。）の福祉サービスの提供に対する苦情への適切な対応を行うことにより、利用者の権利を保障するとともに福祉サービスの質の向上を図るため、必要な事項を定めるものとする。

(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、苦情解決責任者を置き、事務局長をもって充てる。

(苦情受付担当者)

第3条 本会の福祉サービス利用者の苦情の申出を受けるため、社会福祉法人春日井市社会福祉協議会処務規程（平成20年社会福祉法人春日井市社会福祉協議会規程第9号）第3条及び第4条に定める課及び出先機関に苦情受付担当者を置く。

(苦情受付担当者の業務)

第4条 苦情受付担当者は、次の業務を担当する。

- (1) 利用者からの苦情を受け付けること。
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録をすること。
- (3) 苦情内容及びその改善状況を苦情解決責任者及び課長又は所長へ報告すること。

(第三者委員の設置)

第5条 苦情解決に社会性及び公平性を確保するため、第三者委員を設置する。

2 第三者委員は、次に掲げる者のうちから、理事会の承認を得て、会長が委嘱する。

- (1) 社会福祉事業を経営する団体の職員
- (2) 関係機関の職員

(3) 優れた識見を有する者

(4) 民生委員児童委員

(第三者委員の任期)

第6条 第三者委員の任期は、2年とする。ただし、再任を妨げない。

2 補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(第三者委員の職務)

第7条 第三者委員の職務は、次のとおりとする。

(1) 苦情解決責任者から苦情内容の報告を受けること。

(2) 苦情解決責任者から苦情内容の報告を受けた旨を苦情申出人へ通知すること。

(3) 利用者からの苦情を直接受け付けること。

(4) 苦情申出人と苦情解決責任者との話合いの場において立会い又は助言を行うこと。

(5) 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況の報告を聴取すること。

(6) 日常的な状況把握と意見傾聴を行うこと。

(第三者委員への費用弁償)

第8条 第三者委員が、前条第4号又は第5号に規定する職務に従事したときは、費用弁償を支給する。

2 費用弁償の額は、社会福祉法人春日井市社会福祉協議会役員等の報酬等支給規程(平成20年社会福祉法人春日井市社会福祉協議会規程第4号)による。

(第三者委員の守秘義務)

第9条 第三者委員は、任期中はもとより、任期終了後においても職務上知り得た情報を関係者以外に漏らしてはならない。

(利用者への周知)

第10条 本会の管理運営する施設内への掲示等により、苦情解決責任者は、利用者に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者並びに第三者委員の氏名、連絡先及び苦情解決の仕組みについて周知を行う。

(苦情の受付)

第11条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。ただし、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

2 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の各号に掲げる事項を苦情

受付書に記録し、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との話し合いにおける第三者委員の立会い又は助言の要否

3 苦情受付担当者は、前項第3号の報告及び同項第4号の立会い又は助言が不要な場合は、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。

(苦情の報告等)

第12条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び課長又は所長に報告する。

- 2 苦情解決責任者は、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否した場合を除き、前項の苦情をすべて第三者委員に報告する。
- 3 苦情解決責任者は、投書等匿名の苦情についても、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。
- 4 第三者委員は、苦情解決責任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、苦情申出人に対し報告を受けた旨を苦情受付報告書により通知する。

(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、次のとおりとする。

- (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及び助言
- (3) 話し合いの結果及び改善事項の書面での記録と確認

3 前項による話し合いの結果、解決が図られない場合は、愛知県社会福祉協議会に設置されている運営適正化委員会へ苦情解決のあっせんを求めるものとする。

(苦情解決結果の記録等)

第14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、次に掲げる苦情解決結果の記録と報告を行う。

- (1) 苦情受付担当者は、苦情受付から解決及び改善までの経過と結果について、苦情受付書に記録する。
- (2) 苦情解決責任者は一定期間ごとに、苦情解決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について苦情解決結果報告書により苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間後報告する。
(解決結果の公表)

第15条 利用者による福祉サービス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に実績を掲載し、公表する。
(委任)

第16条 この規程に定めるもののほか、必要な事項は会長が別に定める。

附 則 (平成20年規程第12号)

(施行期日)

この規程は、平成20年10月1日から施行する。

附 則 (平成23年規程第5号)

この規程は、平成23年4月1日から施行する。

附 則 (平成26年規程第6号)

この規程は、平成27年4月1日から施行する。

附 則 (平成31年規程第10号)

この規程は、平成31年4月1日から施行する。

附 則 (令和元年規程第12号)

この規程は、令和元年6月6日から施行する。