

苦情処理対応に関する規程

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法第82条に基づき社会福祉法人千曲市社会福祉協議会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、利用者個人の権利の擁護と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 苦情解決の責任体制を明確にするため、苦情解決責任者を置く。責任者は会長が任命した職員をもって充てる。

2 責任者は、苦情解決の仕組みなど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に努めるものとする。

(苦情受付担当者)

第3条 苦情の申し出をしやすい環境を整えるため、苦情受付担当者を（以下「担当者」という。）を置く。

2 担当者は、次の職務を行う。

- (1) 利用者からの苦情の受付
- (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

(第三者委員の設置)

第4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3名で構成し、公平性・中立性を確保できる者の中から、会長が委嘱する。

3 委員の任期は2年とし、再任を妨げない。ただし、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。

4 委員への報酬は、予算の範囲内で会長が定める。

(委員の職務)

第5条 委員は、次の職務を行う。

- (1) 担当者から受け付けた苦情内容の報告聴取
- (2) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- (3) 利用者からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出人への助言
- (5) 苦情申出人と責任者の話し合いへの立ち合い、助言
- (6) 責任者からの苦情に係わ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傾聴

(苦情の受付)

第6条 苦情の受付は、担当者が随時受け付ける。なお、委員も直接苦情を受け付けることができる。

2 苦情の受付に際しては、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) 委員への報告の要否
- (4) 苦情申出人と責任者の話し合いへの委員の助言、立ち合いの要否

(苦情の報告)

第7条 担当者は、受け付けた苦情を原則としてすべて責任者及び委員に報告する。ただし、苦情申出人が委員への報告を明確に拒否する意志表示を示した場合を除く。

2 投書など匿名の苦情については、委員に報告し必要な対応を行う。

3 委員は、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報告する。

(苦情の解決)

第8条 責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努めるものとする。その際、苦情申出人又は責任者は、必要に応じて委員の助言を求めることができる。

2 委員の立ち合いによる苦情申出人と責任者の話し合いは、次により行う。

- (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

(苦情解決の記録・報告)

第9条 苦情解決や改善を重ね、これらを実効あるものにするため、次のような記録と報告を行う。

- (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、一定期間毎に苦情解決結果を委員に報告し、必要な助言を受ける。
- (3) 責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び委員に対して、一定期間経過後報告をする。

(苦情解決結果の公表)

第10条 個人情報に関するものを除き、申し出のあった苦情の件数、内容、処理結果について事業報告等に掲載し公表する。

(秘密保持義務)

第11条 委員、責任者及び担当者、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。

附 則

この規程は、平成16年4月1日から施行する。

