

社会福祉法人立川市社会福祉協議会苦情解決規程

平成13年5月1日

規程第23号

(目的)

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、提供する福祉サービスに係る利用者等からの苦情の解決について定めることを目的とする。

(責任者)

第2条 苦情解決の責任を明確にするため、苦情解決責任者(以下「責任者」という。)1名を置き、理事のうちから理事会において選任する。

2 責任者の任期は、2年とし、補欠責任者の任期は、前任者の残任期間とする。ただし、再任されることができる。

(担当者)

第3条 苦情受付担当者(以下「担当者」という。)に事務局地域活動推進課長及び事務局地域生活支援課長を充て、その職務は次に掲げるとおりとする。

- (1) 利用者等からの苦情の受け付け
- (2) 苦情、内容、利用者等の意向その他の確認及び記録
- (3) 受け付けた苦情及びその改善状況その他の責任者及び苦情解決第三者委員への報告

(委員)

第4条 苦情解決に社会性及び客観性を確保し、かつ利用者等の立場及び特性を配慮した適切な対応を推進するため、苦情解決第三者委員(以下「委員」という。)4名を置く。

1の2 委員は、会長が提案し、理事会で選考の上、評議員会の同意を得て選任する。

2 委員の職務は次に掲げるとおりとする。

- (1) 担当者が受け付けた苦情内容の報告聴取
- (2) 利用者等からの苦情の直接受け付け
- (3) 苦情を申し出た者(以下「苦情申出者」という。)及び会長への助言
- (4) 苦情申出者と責任者との話し合いの場への立会い及び助言
- (5) 苦情受け付け後の事業の改善状況その他責任者からの報告聴取
- (6) 日常的な状況把握及び意見聴取

3 第2条第2項の規定は、委員の任期及び再任について準用する。

(利用者等への周知)

第5条 担当者は、利用者等に対し、責任者、担当者又は委員の氏名及び連絡先並びに苦情解決の方法について周知を図るよう努めることとする。

(苦情の受け付け)

第6条 担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付けるものとし、委員も直接苦情を受け付けることができるものとする。

(苦情の受け付けの報告)

第7条 担当者は、受け付けた苦情をすべて責任者及び委員に報告しなければならない。ただし、苦情申出者が委員への報告を明確に拒否する意を表明したときはこの限りでない。

(苦情解決への話し合い)

第8条 責任者は、苦情申出者との話し合いによる解決に努めなければならない。この場合において苦情申出者又は責任者は、必要に応じて委員の助言を求めることができる。

2 委員の立会いによる苦情申出者と責任者との話し合いは、次に掲げる方法により行う。

- (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及び助言
- (3) 話し合いの結果及び改善事項その他の書面での記録及び確認

(苦情解決の記録)

第9条 担当者は、苦情解決記録票（別記様式）を作成して苦情の受付けから解決又は改善までの経過及び結果を記録しなければならない。

(苦情解決の報告)

第10条 担当者は、年2回以内、苦情の解決及び結果について責任者及び委員に報告し、必要な指示及び助言を受けなければならない。

2 会長は、苦情申出者に改善を約束した事項について、その経過及び結果を報告しなければならない。

(解決結果の公表)

第11条 会長は、苦情解決の経過及び結果を事業報告書及び会報に掲載して公表しなければならない。

附則

この規程は、平成13年5月1日から施行する。

附則（平成15年9月27日規程第6号）

この規程は、平成15年9月27日から施行する。

附則（平成18年5月19日規程第1号）

この規程は、平成18年5月19日から施行し、同年4月1日から適用する。

附則（平成18年9月29日規程第14号）

この規程は、平成18年9月29日から施行する。

附則（平成20年3月19日規程第15号）

この規程は、平成20年3月19日から施行する。

別記様式（第9条関係）

苦 情 解 決 記 録 票

NO.

苦情申出者 氏名		<input type="checkbox"/> 利用者 <input type="checkbox"/> その他（ ） _____ 住所		担当者	
責任者氏名		委員氏名		電話番号	
責任者氏名			委員氏名		苦情申出年月日 平成 . .
苦情内容					
苦情申出者の意向					
受付者 <input type="checkbox"/> 担当者 <input type="checkbox"/> 委員 <input type="checkbox"/> 担当者 <input type="checkbox"/> 委員			委員への報告 <input type="checkbox"/> 不要 <input type="checkbox"/> 要 氏名		受付報告年月日 平成 . .
苦情解決の経過及び結果					
経過等報告年月日（対苦情申出者） 平成 . .				解決年月日 平成 . .	
経過等公表年月日		事業報告 平成 . .		会報 平成 . .	