

規程 NO. 34

社会福祉法人 村上市社会福祉協議会 苦情解決に関する規則

令和3年12月1日制定

第1章 総則

(目的)

第1条 この規則は、社会福祉法人村上市社会福祉協議会（以下、「本会」という。）が本会定款第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（昭和26年法律第45号）第82条をふまえて適切な対応を行うことにより、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 この規則により本会が対応を行う苦情は、本会事業のうち各年度の本会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。

2 前項に掲げる苦情のうち、法令による制度の改善を目的とする苦情、会員である法人、団体が固有に行う事業に関する苦情は、本規則の取り扱う範囲から除外する。

(苦情申出人の範囲)

第3条 本会事業を利用しているか、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。）を本規則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

(苦情解決責任者)

第4条 本規則による苦情解決の責任主体を明確にするため、本会に苦情解決責任者を置く。

2 苦情解決責任者は、本会常務理事があたるものとする。

3 苦情解決責任者は、本規則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、施設長、センター長に委任することができる。

(苦情受付担当者)

第5条 本会に苦情受付担当者を置く。

2 苦情受付担当者は本会常務理事が指名する。

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。

(第三者委員)

第6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、本会に第三者委員を置く。

2 第三者委員は、5名以内とし、本会評議員、監事、弁護士、社会福祉士、民生委員・児童委員等の中から、会長が委嘱する。

3 第三者委員の任期は、2年とし、再任を妨げない。欠員が生じた場合の補欠員は、前任者の残任期間とする。

第3章 職務内容

(苦情解決責任者の職務)

第7条 苦情解決責任者は、利用者等からの苦情の解決について、企画、調整、話し合い、解決、結果の公表等の業務を統括する。

(苦情受付担当者の職務)

第8条 苦情受付担当者は、次の職務を行う。

- (1) 利用者等からの苦情の受付
- (2) 苦情の内容、利用者等の意向の確認と記録
- (3) 受付けた苦情及びその改善状況等について、苦情解決責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員の職務)

第9条 第三者委員は、次の職務を行う。

- (1) 苦情受付担当者からの、受付けた苦情の内容の報告聴取
- (2) 苦情の内容の報告を受けた旨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、及び苦情解決責任者への助言
- (5) 苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いへの立会い、及び助言
- (6) 苦情解決責任者からの苦情の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の傾聴
- (8) 各事業者、施設への指導、助言

第4章 苦情解決の手順

(苦情解決の仕組みの利用者への周知)

第10条 苦情解決責任者は、本庁、支所、事業所内の掲示や利用者へのパンフレットの配布等により、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員の氏名、連絡先や苦情解決の仕組みを、利用者に対し十分に広報し、周知するものとする。

(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ものとする。

- 2 第三者委員も随時、直接苦情を受け付けることができる。
- 3 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を受け付けたときは、苦情受付簿（別記様式1）に記入するとともに、次の事項を苦情受付書（別記様式2）に記入し、申出人の意向を確認するものとする。
 - （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への助言と立ち合いの要否

- 4 第三者委員が直接苦情を受け付けたときは、苦情受付担当者に連絡し、前項の規定に準じて必要な手続きを取らせるものとする。

（苦情受付の報告と確認）

第12条 苦情受付担当者は、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を除き、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者、及び第三者委員に報告する。

- 2 匿名の苦情については、第三者委員に報告し、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の内容の報告を受けたときは、その内容を確認するとともに、苦情受付通知書（別記様式3）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日以内に行わなければならない。

（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ものとする。

- 2 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。
- 3 苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて話し合いに第三者委員の立会いを求めることができる。
- 4 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との話し合いは、次の手順による。
 - （1）第三者委員による苦情の内容の確認
 - （2）第三者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文書による記録と確認

（苦情解決の記録と報告）

第14条 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を文書に記録する。

- 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、苦情解決（改善）結果報告（別記様式4）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が図られなかった場合は、新潟県社会福祉協議会が実施する、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。

(解決結果の公表)

第 15 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 苦情解決責任者は、個人情報に関する事項を除き、苦情解決の対応状況を理事会及び評議員会に報告する。

第 5 章 雑 則

(第三者委員への報酬)

第 16 条 第三者委員への報酬は、実費弁償を除き支払わないものとする。

(委 任)

第 17 条 この規程に定めるもののほか、苦情解決に関し必要な事項は、会長が別に定めるものとする。

附 則

- 1 この規則は、令和 3 年 1 2 月 1 日から施行し、令和 4 年 4 月 1 日から適用する。
- 2 この規則の施行に伴い、社会福祉法人村上市社会福祉協議会福祉サービスに関する苦情解決実施要綱（平成 20 年 4 月 1 日制定）は廃止する。
- 3 2 による廃止前の要綱に基づき受付したものについては、なお従前の例による。

附 則（令和 5 年 1 月 2 6 日改正）

- 1 この規則は、令和 5 年 2 月 1 日から施行する。

附 則（令和 6 年 9 月 1 8 日改正）

- 1 この規則は、令和 6 年 9 月 1 8 日から施行する。

別記

様式 1（第 11 条関係）	苦情受付簿
様式 2（第 11 条関係）	苦情受付書
様式 3（第 12 条関係）	苦情受付通知書
様式 4（第 14 条関係）	苦情解決（改善）結果報告