

# 社会福祉法人 千代田区社会福祉協議会

## 苦情解決に関する要綱

### 第1章 総 則

#### ( 目 的 )

第1条 この規程は、社会福祉法人千代田区社会福祉協議会（以下、「本会」という。）が定款第2条に基づき実施する事業（以下、「本会事業」という。）の利用者からの苦情に対して、社会福祉法第82条の趣旨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。

#### ( 本会の責務 )

第2条 本会は、苦情申し出に対して真摯に受け止め、早期解決に努力するものとする。この場合において、本会は個人に関する情報の取り扱いに最大限の配慮をしなければならない。

#### ( 対象とする苦情 )

第3条 この規程により対応する苦情は、本会定款第2条に基づき実施する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年を経過しているときは対象としない。

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、本規程が取り扱う範囲から除外する。

#### ( 苦情申し出人の範囲 )

第4条 この規程による苦情申し出人は、次に掲げるものとする（以下、「利用者等」という。）。

- (1) 本会事業を現に利用しているか、又は過去に利用した事のある個人及び団体
- (2) 本会の会員及び本会に寄付をした個人・法人・その他団体

2 前項には苦情申し出人から委任を受けた苦情申し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5条 本規程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、本規程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事業部門の管理職員に委任することが出来る。

( 苦情解決責任者の職務 )

第6条 苦情解決責任者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情申し出内容の原因、解決方策の検討
- (2) 苦情解決のための苦情申し出人との話し合い
- (3) 第9条に定める第三者委員への苦情解決結果の報告
- (4) 苦情原因の改善状況の苦情申し出人及び第三者委員への報告

( 苦情受付担当者 )

第7条 本会事業の利用者が苦情の申し出をしやすいするため、本会に苦情受付担当者を置く。

- 2 苦情受付担当者は、本会事務局長が任命する。
- 3 本会職員は、苦情受付担当者の不在時等に第3条に定める苦情の申し出があった場合には、苦情受付担当者に代わって申し出を受け付けるものとする。
- 4 前項により苦情の申し出を受けた職員は、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。

( 苦情受付担当者の職務 )

第8条 苦情受付担当者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 利用者等からの苦情受付
- (2) 苦情内容、利用者等の意向等の確認と記録
- (3) 苦情内容の苦情解決責任者及び第三者委員への報告
- (4) 苦情改善状況の苦情解決責任者への報告

( 第三者委員 )

第9条 苦情解決における客観性と社会性を確保するとともに、苦情申し出人に対する適切な支援を行うため、本会に第三者の立場に立つ第三者委員を設置する。

- 2 第三者委員は、理事・評議員を除く次に掲げる者のうちから3名を選任し、本会会長が委嘱する。
  - (1) 本会監事
  - (2) 弁護士
  - (3) 民生委員・児童委員

( 第三者委員の任期 )

第10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。欠員が生じた場合の補充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11条 第三者委員は、担当する案件について独任により業務を行う。ただし、必要に応じて他の第三者委員と協議を行うことが出来る。

2 第三者委員の職務は次のとおりとする。

- (1) 苦情受付担当者からの苦情内容の報告の聴取
- (2) 前号についての苦情申し出人への通知
- (3) 利用者等からの苦情の直接受付
- (4) 申し出のあった苦情について、必要に応じて事実関係を調査すること
- (5) 苦情申し出人への助言
- (6) 本会への助言
- (7) 苦情申し出人と苦情解決責任者との話し合いへの立会いと助言
- (8) 苦情解決責任者からの苦情にかかわる事案の改善状況等の報告の聴取

( 第三者委員会の開催 )

第12条 第三者委員会は常務理事が招集する。

( 第三者委員の報酬 )

第13条 第三者委員への報酬は、中立性の確保のため無報酬とする。ただし、活動に要した実費は本会「役員等の費用弁償に関する規程」により実費弁償するものとする。

## 第3章 苦情解決の業務

( 制度の周知 )

第14条 苦情解決責任者は、本会事業に関するパンフレット及びホームページへの掲載等により、本規程に基づく苦情解決制度（以下、「本制度」という。）について周知を図らなければならない。

2 本会職員は、本会事業の提供に際し利用者等に対して本制度の趣旨と内容を明確に説明しなければならない。

( 苦情の受付 )

第15条 苦情申し出は、別に定める「苦情申出書」（様式1）によるほか、様式によらない

文書、口頭による申し出によっても受け付けることが出来る。

2 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際して、次の事項を別に定める「苦情申出受付・経過記録書」（様式2）に記録し、その内容を苦情申し出人に確認する。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申し出人の要望
- (3) 第三者委員への報告の要否
- (4) 苦情申し出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言と立会の要否

#### ( 苦情の報告・確認 )

第16条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。

苦情申し出人が第三者委員への報告を希望しない場合はこの限りではない。

- 2 投書等匿名による苦情があった場合にも、第三者委員に報告し必要な対応を行う。
- 3 苦情受付担当者から苦情申し出の報告を受けた第三者委員は、苦情内容を確認し、「苦情受付報告書」（様式3）によって、苦情申し出人に対して報告を受けた旨を通知する。
- 4 前項の通知は、原則として苦情申し出のあった日から10日以内に行わなければならない。

#### ( 苦情解決に向けた話し合い )

第17条 苦情解決責任者は、苦情申し出の内容を解決するため、苦情申し出人との話し合いを実施する。ただし、苦情申し出人が同意する場合には、解決策の提示をもって話し合いに代えることが出来る。

- 2 前項による話し合い又は解決策の提示は、原則として苦情申し出のあった日から14日以内に行わなければならない。
- 3 苦情申し出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員に立ち会い又は助言を求めることが出来る。
- 4 第三者委員は、話し合いへの立会いにあたっては、苦情内容を確認の上、必要に応じて解決策の調整と助言を行う。
- 5 苦情受付担当者は、話し合いの結果や改善を約束した事項を「話し合い結果記録書」（様式4）により記録し、話し合いの当事者間及び立ち会った第三者委員に確認する。

#### ( 苦情解決に向けた記録・結果報告 )

第18条 苦情受付担当者は、苦情受付から解決、改善までの経緯と結果について書面により記録する。

- 2 苦情解決責任者は、苦情申し出人に改善を約束した事項について、苦情申し出人及び第三者委員に対して「改善結果（状況）報告書」（様式5）により報告する。結果報告は、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、苦情申し出人が満足する解決を図られなかった場合には、社会福祉法人東京都社会福祉協議会「福祉サービス運営適正委員会」の窓口を紹介するものとする。

( 解決結果の公表 )

第19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 本会事業のサービスの質と信頼性の向上を図るため、この規程に基づく苦情解決の対応状況について、個人情報に関する事項を除き、事業報告及び広報誌に掲載し公表する。

( その他 )

第20条 本会「個人情報保護規程」第21条第1項に定める苦情の申し出における対応は、本規程によるものとする。

付 則

- 1 この規程は、平成15年4月1日から施行する。
- 2 平成20年4月1日一部改正
- 3 平成22年4月1日一部改正