

# 社会福祉法人多治見市社会福祉協議会苦情対応規程

平成19年10月1日規程第16号  
改正 平成22年4月1日規程第1号 平成22年9月1日規程第3号  
平成30年3月30日規程第10号 令和3年6月22日規程第2号

## 第1章 総則

### (目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人多治見市社会福祉協議会が実施する事業（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 この規程により本会が対応を行う苦情は、本会が実施する事業に関するものとする。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。

### (苦情申出人の範囲)

第3条 本会事業を現に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。）、及び当該事業の内容を具体的かつ的確に把握している者を本規程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 苦情対応体制

### (苦情対応責任者)

第4条 本規程による苦情対応の責任主体を明確にするため、本会に苦情対応責任者を設置する。

2 苦情対応責任者は、課長若しくは主幹があたるものとする。

### (苦情対応責任者の職務)

第5条 苦情対応責任者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情申出内容の原因、対応方策の検討
- (2) 苦情対応のための苦情申出人との話し合い。ただし、苦情内容等によっては、苦情受付担当者に対応させることができる。

(3) 第8条に定める第三者委員への苦情内容及び対応結果の報告

(4) 苦情原因の改善状況についての苦情申出人及び第三者委員への報告

### (苦情受付担当者)

第6条 本会事業の利用者が苦情の申出をしやすくするため、苦情受付担当者

を設置する。

2 苦情受付担当者は、課長若しくは主幹がその所属内職員のうちから若干名を指名する。

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ものとする。

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。

(苦情受付担当者の職務)

第7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) 苦情内容の苦情対応責任者への報告
  - (4) 苦情対応のための苦情申出人との話し合い
  - (5) 苦情改善状況の苦情対応責任者への報告
- (第三者委員)

第8条 苦情対応における客観性を確保するとともに、苦情申出人に対する適切な支援を行うため、本会に第三者委員を設置する。

2 第三者委員は次に掲げる者の中から3名以内を選任し、会長が委嘱する。

- (1) 評議員
  - (2) 知識経験者
  - (3) 社会福祉士、精神保健福祉士
  - (4) その他、会長が適当と認めた者
- (第三者委員の任期)

第9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10条 第三者委員の職務は次のとおりとする。

- (1) 苦情対応責任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) 苦情申出人への助言
  - (5) 本会への助言
  - (6) 苦情申出人と苦情対応責任者との話し合いへの立会いと助言
  - (7) 苦情対応責任者からの苦情にかかる事案の改善状況等の報告の聴取
- (第三者委員の報酬)

第11条 第三者委員の報酬は、実費弁償を除き無報酬とする。ただし、会長が招集する委員会に出席した場合は、日額3千円を支給する。

### 第3章 苦情対応の業務

#### (制度の周知)

第12条 苦情対応責任者は、契約締結に関する重要事項説明書及び本会事業に関するパンフレット並びにホームページへの掲載、各施設での掲示等により、本規程に基づく苦情対応制度（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13条 苦情申出は、苦情申出書（別記第1号様式）によるほか、様式によらない文書若しくは口頭による申出によっても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て、次の事項を苦情申出受付・経過記録書（別記第2号様式）に記録し、その内容を苦情申出人に確認する。

(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) 苦情申出人と苦情対応責任者の話し合いへの第三者委員の助言と立会いの要否

#### (苦情の報告・確認)

第14条 苦情対応責任者は、受け付けた苦情を第三者委員に報告しなければならない。ただし、苦情申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ない。

2 投書等匿名による苦情があった場合には、必要に応じて第三者委員に報告し、対応を行う。

3 苦情対応責任者から苦情申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（別記第3号様式）によって、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知しなければならない。

#### (苦情対応に向けた話し合い)

第15条 苦情対応責任者は、苦情申出の内容を解決するため、苦情申出人との話し合いを実施する。ただし、苦情内容等によっては、苦情受付担当者が対応することができる。また、苦情申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できる。

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 苦情申出人又は苦情対応責任者は、必要に応じて第三者委員に助言を求めることができる。
- 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 苦情対応責任者及び苦情受付担当者は、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（別記第4号様式）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16条 苦情受付担当者は、苦情受付から対応、改善までの経緯と結果について書面により記録する。

- 2 苦情対応責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人および第三者委員に対して改善結果（状況）報告書（別記第5号様式）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 苦情対応責任者は、苦情申出人が満足する解決が図られなかった場合には、多治見市が設置している苦情対応の窓口及び岐阜県社会福祉協議会福祉サービス運営適正化委員会等の窓口を紹介するものとする。

（対応結果の公表）

第17条 苦情対応責任者は、定期的に苦情対応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、本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、事業報告に表示することができる。

（庶務）

第18条 苦情対応における庶務は、企画総務課で行う。

（その他）

第19条 個人情報保護規程及び情報公開規程に定める異議申出における対応は、本規程によるものとする。

附 則（平成19年10月1日規程第16号）

- 1 この規程は、平成19年10月1日から施行する。
- 2 苦情処理体制設置要綱（平成12年8月制定）は、廃止する。
- 3 苦情処理第三者委員の選任要綱（平成12年8月制定）は、廃止する。

附 則（平成22年4月1日規程第1号）

この規程は、平成22年4月1日から施行する。

附 則（平成22年9月1日規程第3号）

この規程は、平成22年9月1日から施行する。

附 則（平成30年3月29日規程第10号）

この規程は、平成30年4月1日から施行する。

附 則（令和3年6月22日規程第2号）

この規程は、令和3年6月22日から施行し、令和3年4月1日から適用する。