

# 社会福祉法人 神栖市社会福祉協議会 苦情解決に関する規程

平成 19 年 8 月 21 日

神社協規程第 39 号

## (目 的)

第 1 条 この規程は、社会福祉法第 8 2 条の規定に基づき、社会福祉法人神栖市社会福祉協議会（以下「本会」という。）が提供する福祉サービスについて、利用者等からの相談又は苦情の申し出を円滑・円満に解決するため必要な事項を定めるものとする。

## (定 義)

第 2 条 この規程における福祉サービスとは、定款第 2 条に掲げる事業のうち、介護保険法に基づく介護サービスの他、在宅福祉サービス等をいう。ただし、これらのサービスにあつては、本会と利用者との間に契約関係が成立していることを原則とする。

## (適用施設等)

第 3 条 この規程の適用される施設等は、次のとおりとする。

- (1) 本会の本所事務局の所在する施設及び構内（神栖市保健・福祉会館）
- (2) 本会の支所事務局の所在する施設及び構内（神栖市はさき福祉センター）
- (3) 福祉サービスを提供する居宅及びその周辺と、福祉サービス利用者の送迎に係わる場合の途上

## (相談・苦情解決体制)

第 4 条 相談又は苦情の解決を図るため、次を置く。

- (1) 苦情受付担当者（以下「担当者」という。）
- (2) 苦情解決責任者（以下「責任者」という。）
- (3) 第三者委員

## (相談・苦情の申し出ができる者)

第 5 条 福祉サービスについて、相談・苦情の申し出ができる者（以下「申出人」という。）は、利用者本人、家族又は代理人等の他、そのサービス内容を熟知している者（民生委員・児童委員等）とする。

2 前項の特定した相談・苦情の申し出以外の福祉サービスについても、何人でも意見を述べることができるものとし、本会は、これらの意見を福祉サービスの改善に資するように努めるものとする。

## (担当者の職務)

第 6 条 担当者は申出人からの相談・苦情を随時受け付けるものとし、その際、相談・苦情内容、利用者の意向等の確認を行い、様式 1 号について記録を行う。

- 2 前項において、担当者がすみやかに解決できる軽微な件については、同様式 1 号に結果を記録する。
- 3 担当者は受け付けた相談・苦情を責任者に報告し、責任者は第三者委員に報告する。ただし、申出人が第三者委員への報告を要しない旨の意思表示のある場合を除く。
- 4 投書など匿名の相談・苦情については前各号により対応する。

## (相談・苦情解決の記録・報告)

第7条 担当者は、相談・苦情受付から解決・改善までの経過及び結果について様式1号により、責任者に報告する。

2 責任者は、第9条第1項の二者間の話し合いによる経過について、担当者に経過事項等の連絡を行う。

3 責任者は、前1項の担当者からの記録報告を第三者委員に行う。

(責任者の職務)

第8条 責任者も直接相談・苦情を受け付けることができる。責任者は受付状況を担当者へ連絡し、担当者は第6条に従って処理するものとする。

(相談・苦情解決の話し合い)

第9条 責任者は、申し出人との話し合いによる解決に努めるものとする。この場合、必要に応じて、担当者も加えることができる。

2 前項において、申出人及び責任者は、第三者委員の助言又は立会いを求めることができる。

(責任者の相談・苦情解決の記録・報告)

第10条 責任者は相談・苦情解決の経過期間中においても第三者委員に報告を行い、助言を求めることができる。

2 責任者は、申出人に改善を約束した事項について、申出人及び第三者委員に対し、様式2号により報告する。

(利用者への周知)

第11条 責任者は、利用者に対して、責任者・担当者及び第三者委員の氏名、連絡先や相談・苦情解決の仕組みについて提示し、パンフレットの配付等により周知を図るものとする。

(第三者委員)

第12条 第三者委員は、相談・苦情解決を図ることができる者で、信頼性を有する者の中から理事会が選考し、会長が任命する。

2 第三者委員は、中立、公正の確保のため7名以内とし、相談あるいは、苦情解決の実効性と客観性を高めるものとする。

3 第三者委員の任期は、2年とする。ただし、再任は妨げない。

4 第三者委員の報酬は、無報酬とする。ただし、中立性が客観的に確保できない場合にあつて、本会からの相談・苦情解決のため要請に応じたときは、旅費を支給する。この場合、本会定款第24条第2項を準用する。

(第三者委員の職務)

第13条 第三者委員の職務は次のとおりとする。

- (1) 担当者から責任者を経て受け付けた相談・苦情内容の報告聴取
- (2) 相談・苦情内容の報告を受けた旨の申出人への周知
- (3) 申出人からの相談・苦情の直接受付
- (4) 申出人への助言
- (5) 本会への助言
- (6) 申出人と責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- (7) 責任者からの相談・苦情に係わる事案の改善状況等の報告聴取

(8) 日常的な状況把握と意見傾聴

(9) 茨城県福祉サービス運営適正化委員会からの事情調査, あっせん, 及び必要と認める状況把握に関すること

(相談・苦情内容の連絡, 周知)

第14条 第三者委員は, 前条第1号により相談・苦情を受け付けた場合は, 内容を確認するとともに, 申出人に対して報告を受けた旨を様式3号により通知する。

2 第三者委員は直接相談・苦情を受けた場合, 内容等を責任者及び担当者へ連絡する。担当者は, 第6条により処理する。

(相談・苦情内容の連絡, 周知)

第15条 第三者委員の立ち会いによる申出人と責任者の話し合いは, 次のように行う。

(1) 第三者委員による相談・苦情内容の確認

(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書面による確認

(解決結果の公表)

第16条 相談・苦情解決の結果は, 個人情報に関するものを除き, 各年の「事業報告書」, 「社協ニュース」等へその実施を掲載し, 公表する。

(委 任)

第17条 この規程に定めるもののほか必要な事項は, 会長が別に定める。

附 則

1 この規程は, 平成19年8月21日から施行する。

2 この規程は, 平成29年4月1日から施行する。(改訂第121号)