

社会福祉法人 江東区社会福祉協議会

苦情解決に関する規程

第1章 総則

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人江東区社会福祉協議会（以下、「社協」という）定款第2条に基づき社協が実施する事業（以下、「社協事業」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、社協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、社協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 この規程により社協が対応を行う苦情は、社協事業のうち、各年度の事業計画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があった日から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、本規程が取り扱う範囲から除外する。

(苦情申出人の範囲)

第3条 社協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。）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 苦情解決体制

(苦情解決責任者)

第4条 本規程による苦情解決の責任主体を明確にするため、社協に苦情解決責任者を設置する。

2 苦情解決責任者は、社協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できる。

(苦情解決責任者の職務)

第5条 苦情解決責任者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情申出内容の原因、解決方策の検討
- (2) 苦情解決のための苦情申出人との話し合い

(3) 苦情原因の改善状況の苦情申出人への報告

(苦情受付担当者)

第6条 社協事業の利用者が苦情の申出をしやすくするため、社協に苦情受付担当者を設置する。

2 苦情受付担当者は、社協常務理事が指名する。

3 社協職員は、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。

(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) 苦情内容の苦情解決責任者への報告
- (4) 苦情改善状況の苦情解決責任者への報告

第3章 苦情解決の業務

(制度の周知)

第8条 苦情解決責任者は、社協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 社協職員は、社協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9条 苦情申出は、別に定める「苦情申出書」によるほか、様式によらない文書、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、次の事項を別に定める「苦情申出受付・経過記録書」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) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの要否

(苦情の報告・確認)

第10条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告する。

- 2 投書等匿名による苦情があった場合にも、苦情解決責任者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出の報告を受けた苦情解決責任者は、苦情内容を確認し、別に定める「苦情受付報告書」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。

(苦情解決に向けた話し合い)

- 第11条 苦情解決責任者は、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 苦情受付担当者は、話し合いの結果や改善を約束した事項を別に定める「話し合い結果記録書」により記録する。

(苦情解決に向けた記録・結果報告)

- 第12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、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人に対して別に定める「改善結果(状況)報告書」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を図られなかった場合には、東京都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13条 苦情解決責任者は、社協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、理事会及び評議員会で報告する。

附 則

この規程は、平成15年4月1日から施行する。