

## 福祉サービス苦情解決に関する規程

### (目的)

第1条 この福祉サービス苦情解決に関する規程は、社会福祉法第82条に基づき、社会福祉法人宇部市社会福祉協議会（以下「本会」という。）が本会定款第2条に規定する事業の福祉サービスに係る苦情を適切に解決するため必要な事項を定めることを目的とする。

### (苦情解決責任者)

第2条 苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者(以下「責任者」という。)を置く。責任者は本会事務局長とする。

2 責任者は、苦情解決の仕組みなどについて利用者に周知するとともに、苦情を速やかに解決するよう努めるものとする。

### (苦情受付担当者)

第3条 苦情の申出をしやすい環境を整えるため苦情受付担当者(以下「担当者」という。)を置く。担当者は本会事務局長が任命した職員をもって充てる。

2 担当者は、次に掲げる業務を行う。

- (1) 利用者からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- (3) 受け付けた苦情及び改善状況等の責任者及び第三者委員への報告

### (第三者委員の設置)

第4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、第三者委員(以下「委員」という。)を設置する。

2 委員は3名で構成し、公平性・中立性を確保できる者の中から、本会会長が委嘱する。

3 委員の任期は2年とし、欠員により補充された委員の任期は前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げない。

### (委員の職務)

第5条 委員は、次に掲げる業務を行う。

- (1) 担当者から受け付けた苦情内容の報告聴取
- (2) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- (3) 利用者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) 苦情申出人と責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- (7) 責任者からの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

### (苦情の受付)

第6条 苦情の受付は、担当者が随時受け付ける。なお、委員も直接苦情を受け付けることができる。

2 苦情の受付に際しては、次に掲げる事項を聴取して「苦情受付書」（様式第1号）に記

録するとともに、その内容について苦情申出人に確認するものとする。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出人の希望等
- (3) 委員に対する報告の希望の有無
- (4) 苦情申出人と責任者の話し合いにおける委員の助言、立会の希望の有無

(苦情受付の報告)

第7条 担当者は、前条の規定により受け付けた苦情の内容を責任者及び委員に報告するものとする。ただし、前条第2項第3号に規定する報告の希望があった場合に限る。

2 担当者は、投書など匿名の苦情についても、責任者及び委員に報告するものとする。

3 委員は、担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を「苦情受付通知書」（様式第2号）による通知するものとする。

4 委員は、直接苦情を受け付けたときは、その苦情の内容を責任者に報告するものとする。

(苦情の解決)

第8条 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。その際、苦情申出人又は責任者は、必要に応じて委員の助言を求めることができる。

2 委員は、第6条第2項第3号及び第4号に規定する場合を除き、苦情申出人又は責任者の要請に基づき、その話し合いに立ち会うものとする。この場合、委員は、苦情内容の確認並びに解決案の調整及び助言を行うものとする。

(苦情解決の記録・報告)

第9条 担当者は、当該事案の経過及び結果を「苦情受付書」（様式第1号）に記録するものとする。

2 責任者は、一定期間毎に事案の経過及び結果を取りまとめ、委員に報告するものとする。

3 責任者は、苦情解決にあたり苦情申出人に改善を約束した事項があるときは、苦情申出人及び委員に対し、苦情に関する「結果報告書」（様式第3号）によりその結果を報告するものとする。

(苦情解決結果の公表)

第10条 個人情報に関するものを除き、申し出のあった苦情の件数、内容、解決結果について事業報告書等に掲載し公表するものとする。

(守秘義務)

第11条 委員、責任者及び担当者、その他苦情解決事務に係る者は、その職務上、知り得た情報を他に漏らしてはならない。

(その他)

第12条 この規程に定めるほか、福祉サービス苦情解決に関し必要な事項は、本会会長が別に定める。

附 則

この規程は、平成29年4月1日から施行する。これにより、平成24年3月23日施行の苦情

解決に関する規程は廃止する。