

# 社会福祉法人入間市社会福祉協議会福祉サービスの適正運営に関する規程

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人入間市社会福祉協議会（以下「本会」という。）が提供する福祉サービスに関する苦情に適切に対応することにより、利用者の権利を擁護し、福祉サービスの利用を支援することを目的に必要な事項を定める。

(体制)

第2条 本会の福祉サービスに対する苦情解決を図るため、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を置く。

(苦情解決責任者等)

第3条 苦情解決の責任を明確にするため、苦情解決責任者は事務局長とし、苦情受付担当者は主任、主査、副主幹、主幹のうちから会長が指名する職員とする。

(第三者委員)

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対応を行うため、本会の監事を第三者委員とし、会長が委嘱する。

2 第三者委員の任期は、本会監事としての在任期間とする。

(職務)

第5条 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) 事業者への助言
- (6) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言
- (7) 苦情解決責任者からの苦情に係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

(実費弁償)

第6条 第三者委員の活動に対しては、中立性の確保から本会の費用弁償に関する規程により費用弁償を支給する。

(利用者への周知)

第7条 本会は、利用者に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員並びに苦情解決の仕組みについて、広報及び掲示等により周知する。

(苦情受付)

第8条 苦情受付担当者は利用者等からの苦情を随時受け付けるものとし、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出人の希望等
- (3) 第三者委員への報告の要否
- (4) 苦情申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、立会いの要否  
(報告、確認)

第9条 苦情受付担当者は、次の報告、確認を行う。

- (1) 受付けた苦情は、苦情解決責任者、第三者委員へ報告する。
- (2) 投書など匿名の苦情については、苦情解決責任者、第三者委員へ報告し、必要な対応を行う。

(話し合い)

第10条 苦情解決責任者は、苦情申出人と話し合いによる解決に努力するものとし、苦情解決責任者又は苦情申出人は、必要に応じ第三者委員の立会い及び助言を求めることができる。

2 第三者委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。

- (1) 第三者委員による苦情内容の確認
- (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での記録と確認

(県運営適正化委員会)

第11条 本会での苦情解決が図れないときは、埼玉県社会福祉協議会の運営適正化委員会を紹介するなど苦情申出人に情報を提供するものとする。

(記録、報告)

第12条 苦情受付担当者は、苦情解決に関する記録、報告を書面により行う。

2 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果及び苦情申出人に改善を約束した事項について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。

(開示)

第13条 苦情解決結果については、個人情報に関するものを除き、本会の事業報告書等に掲載し、開示に努めるものとする。

(委任)

第14条 この規程に定めのない事項について必要あるときは、会長が別に定める。

附 則

この規程は、平成14年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成29年4月1日から施行する。