

# 社会福祉法人琴浦町社会福祉協議会

## 苦情処理第三者委員設置規程

(目的)

**第1条** この規程は、社会福祉法第82条の規定に基づき、苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高め、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援する。

2 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図る。

(苦情解決責任者及び受付担当者)

**第2条** 苦情解決責任者は、会長が当たる。

2 苦情受付担当者は事務局長が当たり、次の職務を行う。ただし、苦情受付担当者不在にあつては、他の職員が(1)及び(2)を行うこととし、その場合には速やかに苦情受付担当者に報告するものとする。

(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) 受付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員)

**第3条** 委員の人数は5名とし、次の各号に挙げるもののうちから会長が委嘱する。

(1) 民生児童委員

(2) 学識経験者

(3) 評議員・監事

2 委員の任期は2年とし、再任を妨げない。

3 委員に欠員が生じたときの補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

4 委員の職務は、次の各号のとおりとする。

(1) 苦情受付担当者からの受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ち会いと助言

(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聴取

(利用者への周知)

**第4条** 苦情解決責任者は、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の氏名・連絡先・苦情解決の仕組みについて周知しなければならない。

( 苦情の受付 )

**第5条** 苦情受付担当者は、利用者からの苦情を随時受け付ける。また、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

- 2 苦情申出人は苦情申立書（別紙）にて苦情を申立てることとする。
- 3 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録してその内容を苦情申出人に確認しなければならない。

( 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、立ち会いの要否  
ただし、( 3 ) ( 4 ) が不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いにより解決を図るものとする。

( 苦情受付の報告・確認 )

**第6条** 苦情受付担当者は、受付けた苦情をすべて苦情解決責任者及び第三者委員へ報告をする。ただし、苦情申出人が明確に拒否する意思表示をした場合は除くものとする。

- 2 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し必要な対応を行う。
- 3 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、苦情申出人に対して報告を受けた旨を連絡するものとする。

( 苦情解決に向けての話し合い )

**第7条** 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

- 2 第三者委員の立ち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

( 苦情解決の記録・報告 )

**第8条** 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録する。

- 2 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三委員に報告し、必要な助言を受ける。
- 3 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、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後報告するものとする。

## 附 則

この規程は、平成16年9月1日から施行する。