

## 8 . 社会福祉法人岐阜県社会福祉協議会福祉サービスに関する苦情解決の取扱規程

### ( 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、社会福祉法人岐阜県社会福祉協議会（以下「本会」という。）が行う福祉サービスの利用者等からの苦情に対して、利用者の権利を擁護し、社会性、公平性を確保した適切な解決を図ることを目的として必要な事項を定める。

### ( 苦情解決責任者 )

第2条 本会に、利用者等からの苦情を解決するため、苦情解決責任者を置き、事務局長の職にある者をもって苦情解決責任者とする。

### ( 苦情受付担当者 )

第3条 本会に、苦情の受付等を行う苦情受付担当者を置き、経営企画部係長（総務担当）の職にある者をもって苦情受付担当者とする。なお、不在の時は、他の職員が代行する。

### ( 第三者委員の設置 )

第4条 苦情解決に社会性と公平性を確保するため、本会に第三者委員を設置する。

2 第三者委員の定数は、3名とし、次の各号に掲げる者より、理事会の承認を得て、会長が委嘱する。

- ( 1 ) 弁護士
- ( 2 ) 民生委員・児童委員
- ( 3 ) 人権擁護委員
- ( 4 ) 評議員
- ( 5 ) 社会福祉士
- ( 6 ) 学識経験者

### ( 第三者委員の任期 )

第5条 第三者委員の任期は、2年とする。ただし再任は妨げない。

2 第三者委員に欠員が生じた場合の補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

### ( 第三者委員の権限 )

第6条 第三者委員は、直接、利用者等からの苦情を受け付けることができる。

2 第三者委員は、苦情申出人の明確に拒否する意思表示があった場合を除き、すべての苦情について苦情受付担当者から報告を受ける。

3 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情の内容の報告を受けたときは、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知する。

4 第三者委員は、苦情受付担当者から報告を受けた苦情について、解決案の調整、助言を行う。

### ( 第三者委員への報酬 )

第7条 第三者委員への報酬は、中立性を確保するため、実費弁償を除き、無報酬とする。

(利用者への周知)

第8条 本会内への掲示、パンフレットの配布等により、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、連絡先や苦情解決の仕組みについて周知を行う。

(苦情の受付)

第9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。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

2 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を様式1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と立会いの要否

3 前項第3号及び第4号が不要の場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

(苦情の報告・確認)

第10条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情は、すべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否した場合を除く。

2 投書等匿名の苦情についても、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、内容を確認するとともに、苦情申出人に対し、報告を受けた旨を様式2により通知する。

(苦情解決に向けての話し合い)

第11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、次のとおりとする。

(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の書面での記録と確認

3 第三者委員の立合いは、苦情解決責任者から要請することができる。

(苦情解決結果の記録・報告)

第12条 福祉サービスの質を高め、運営の適正化を確保するために、苦情解決結果の記録と報告を行う。

(1) 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、様式1により記録する。

(2) 苦情解決責任者は、一定期間ごとに、苦情解決結果について第三者委員に報告し、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様式3により苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間後、報告する。

( 解決結果の公表 )

第 1 3 条 利用者からの苦情の申出、苦情の解決の結果について、個人情報に関するものを除き、事業報告書や広報誌等に掲載し、公表する。

附 則

この規程は、平成 1 4 年 4 月 1 日より施行する。

附 則

この規程は、平成 1 7 年 4 月 1 日より施行する。