

## 社会福祉法人世田谷区社会福祉協議会苦情処理規程

### (目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人世田谷区社会福祉協議会（以下、「協議会」という。）定款第2条に基づき本会が実施する事業及びサービス（以下、「事業等」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、迅速かつ適切に対応し、利用者の権利利益を保護し、事業等の適正な運営を図り、協議会の社会的な信頼の向上や公正性を確保することを目的とする。

### (苦情の対象となる事業等)

第2条 苦情の対象となる事業等は、次に掲げる場合を除き、協議会が実施する全ての事業等とする。

- (1) 会員である法人、団体が固有に行う事業
- (2) 権利擁護推進事業に関すること

### (苦情の申立てができる者)

第3条 本規程により苦情の申立てができる者は、事業等を利用している者または、過去に利用した者のほか、次に掲げる者とする。

- (1) 利用者の配偶者、三親等以内の親族、及びこれらに準ずるもので利用者と同居している者
- (2) 利用者本人の住所を担当する民生委員・児童委員
- (3) 前二号に掲げる者のほか、利用者の生活に相当の関係を有していると認められる者

### (苦情の定義)

第4条 本規程による苦情とは、以下のものとする。ただし、当該苦情に関する事実のあった日から1年以上を経過している苦情、本規程に基づく苦情解決制度（以下「本制度」という。）によって処理が終了している苦情、現に裁判所又は他の苦情処理機関等において係争中である又は既に判決等があった苦情は除く。

- (1) 事業等の推進・提供に係る職員の接遇、並びに処遇等に関する事項は、「軽易なもの」とする。
- (2) 事業等の内容・運用等に係る事項、協議会全体の調整が求められる事項、並びに世田谷区や他の団体に影響が及ぶ事項は、「重要なもの」とする。
- (3) 協議会の運営の根幹に関わる事項、世田谷区や他の団体等に重大な影響が及ぶ事項並びに協議会常務理事（以下「常務理事」という。）が特に重要なものと認める事項は、「特に重要なもの」とする。

### (個人情報保護)

第5条 本制度により、苦情の解決を行うにあたっては、協議会個人情報保護規程に基づき個人情報を取り扱わなければならない。

(苦情解決責任者)

第6条 本規程による苦情解決の責任主体を明確にするため、協議会に苦情解決責任者を置く。

2 苦情解決責任者は、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7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) 第10条に定めるサービス向上委員会への苦情解決結果の報告

(4) 苦情原因の改善状況の苦情申出人及びサービス向上委員会への報告

(5) 第3号及び4号におけるサービス向上委員会からの助言・勧告等の理事会・評議員会への報告

(苦情受付担当者)

第8条 協議会に苦情受付担当者を置く。

2 苦情受付担当者は、協議会処務規程第4条における課に置く係に1名置くものとし、協議会事務局長が任命する。ただし、地域社協課においては、各地域事務所ごとに1名とする。

3 協議会職員は、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9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及びサービス向上委員会への報告

(4) 苦情改善状況の苦情解決責任者への報告

(第三者委員会の設置)

第10条 苦情解決における客観性と社会性を確保するとともに、苦情申出人に対する適切な支援を行うため、協議会に第三者の立場に立つ第三者委員を設置する。

2 前項の第三者委員会を「サービス向上委員会」とし、その設置及び職務等については別に定める。

(制度の周知)

第11条 苦情解決責任者は、協議会事業等に関するパンフレット及びホームページの掲載等により、本制度について周知を図らなければならない。

2 協議会職員は、事業等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しなければならない。

#### (苦情の受付)

第12条 苦情申出は、別に定める「苦情等申立書」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 文書以外の場合、苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際して、「苦情等申立書」にある項目の内容を聞き取り、記載し、その内容を苦情申出人に確認する。

#### (苦情解決の原則)

第13条 苦情解決責任者は、苦情受付担当者より本制度による苦情の報告を受けた場合は、苦情の内容を精査し、第4条における区分に分け、直ちに、苦情解決に入らなければならない。

2 「軽易なもの」については、苦情解決責任者により委任された各所属の長の責任において把握、解決を図り、その内容を総務課長に報告する。

3 「重要なもの」については、苦情解決責任者により委任された各所属の長が苦情解決責任者と協議し、解決を図り、その内容を総務課長に報告する。

4 「特に重要なもの」については、苦情解決責任者が、協議会運営の方針に係わるものと判断したものは、直近の理事会・評議員会で審議のうえ、解決にあたる。その他のものについては、前号による。

#### (苦情解決の処理)

第14条 「軽易なもの」については、受け付けた日から原則として14日以内に解決策の提示を行わなければならない。

2 「重要なもの」については、受け付けた日から原則として30日以内に解決策の提示を行わなければならない。

3 「特に重要なもの」については、原則として、当該苦情を受けた日から30日以内に処理方針を苦情申立て者に文書で通知し、解決策の決定後、10日以内にその内容等を苦情申立て者に文書で報告しなければならない。

4 苦情解決責任者は、必要に応じてサービス向上委員会に助言等を求めることができる。ただし、前号により、理事会・評議員会で審議する場合は、事前にサービス向上委員会から助言等を受けなければならない。

5 前号の場合、サービス向上委員会より勧告がでた場合は、その勧告について検討結果を、遅滞なくサービス向上委員会に報告しなければならない。

#### (苦情の記録等)

第15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、別に定める「苦情処理経過及び結果報告書」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「苦情等に関する報告書」により報告する。
- 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、別に定める「苦情等に関する報告書」により、サービス向上委員会に報告しなければならない。

(解決結果の公表)

第16条 協議会の事業等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、事業報告に表示する。

(委任)

第17条 この規程の施行に関し必要な事項は別に定める。

付 則

この規程は、平成26年7月1日から施行する。