

社会福祉法人藤沢市社会福祉協議会

苦情解決実施要綱

(目的)

第1条 この要綱は、社会福祉法第82条の趣旨に基づき、藤沢市社会福祉協議会（以下「市社協」という。）が実施する事業について、市民、利用者からの苦情を適切に解決し、利用者の権利擁護と市社協が実施する事業の質の向上及び運営の信頼性を高めることを目的とする。

(苦情の定義)

第2条 対象とする苦情とは、市社協が実施する事業の利用にかかる異議、不服、不満等で、その起因となった事実のあった日からおおむね1年以内に申し出のあったものをいう。ただし、裁判所において係争中のもの又は判決等のあったものは除く。

(苦情の申出者)

第3条 苦情の申し出ができる者は、市社協が実施する事業の利用者及び利用対象者並びにそれらの者の代理人（以下「申出者」という。）とする。ただし、匿名での申し出は、認めないものとする。

(苦情解決体制)

第4条 苦情の適切な解決を図るため、次の職及び委員会等を置く。

(1) 受付担当者

苦情の受付、内容等の確認、初期対応並びに記録等を行うため、各部署、指定事業所及び施設ごとに受付担当者を置く。受付担当者は、職員の中から総括責任者が任命する。

(2) 実務責任者

現場での苦情の解決を図るため、各部署、指定事業所及び施設ごとに実務責任者を配置する。実務責任者は、職員の中から総括責任者が任命する。

(3) 苦情解決推進チーム

市社協における苦情の解決及び事業の質の向上を図るため、苦情解決推進チームを設置する。苦情解決推進チームは事務局長を長とし、実務責任者、その他関係職員により構成する。

(4) 第三者委員

苦情解決について、公正・中立な立場から助言、調整を行うため第三者委員を設置する。第三者委員については、第6条に定める。

(5) 総括責任者

市社協における苦情解決を統括し、管理するため、総括責任者を置く。総括責任者は、常務理事をもってあてる。

(苦情解決の方法)

第5条 苦情解決は次の方法で行う。

(1) 利用者への周知

受付担当者、実務責任者について各部署、指定事業所及び施設内へ掲示するとともに、苦情解決の仕組み等について周知するものとする。

(2) 苦情の申し出・受け付け

苦情の申し出は、口頭、電話、書面などにより随時受け付けるものとする。

ア 受付担当者は、苦情の内容を苦情受付票（様式1）に記録するものとする。

(3) 苦情受け付けの報告・確認

苦情を受け付けた者は、実務責任者及び苦情解決推進チームの長へ苦情内容を報告しなければならない。

ア 実務責任者は、必要に応じて苦情解決推進チームに苦情内容を報告するものとする。

イ 苦情解決推進チームは、必要に応じて第三者委員に苦情内容を報告するものとする。

(4) 解決に向けての話し合い

実務責任者及び苦情解決推進チームは、申出者との話し合いを行い、解決に努めることとする。

(5) 第三者委員の立ち会い・助言

前号による解決が困難な場合は、申出者又は苦情解決推進チームは、第三者委員の立ち会い及び助言を求めることができるものとする。

(6) 記録・報告

受付担当者、実務責任者は、苦情受け付けから解決・調整までの経過と結果について、苦情解決・調整記録票（様式2）に記録し、総括責任者に報告しなければならない。

ア 実務責任者は、必要に応じて苦情解決推進チームに解決・調整までの経過と結果を報告するものとする。

イ 苦情解決推進チームは、必要に応じて第三者委員に解決・調整までの経過と結果を報告するものとする。

(7) 解決・調整結果の通知

総括責任者は、解決・調整結果について、文書によって申出者に通知する必要がある場合は、苦情解決・調整結果通知書（様式3）により通知するものとする。

(8) 苦情解決状況の公表

利用者によるサービスの選択やサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、苦情解決の状況を公表するものとする。

(第三者委員)

第6条 第三者委員は、苦情を解決するため、公正・中立な立場から助言・調整を行うものとする。

- 2 第三者委員は、必要に応じて合議することができることとする。
- 3 第三者委員は、苦情の起因となった事業内容等について、改善が必要と認められる場合は、市社協会長に対して提言できるものとする。
- 4 第三者委員は、3名以内とし、福祉、人権、法律等に関し優れた識見を有する者から市社協会長が委嘱する。
- 5 第三者委員の任期は2年とし、再任を妨げない。ただし、欠員が生じた場合の後任委員の任期は、前任者の残任期間とする。
- 6 第三者委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職務を退いた後も、同様とする。

(委任)

第7条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、市社協会長が別に定める。

附 則

- 1 この要綱は、平成25年4月1日から施行する。
- 2 社会福祉法人藤沢市社会福祉協議会苦情解決実施要綱（平成13年10月1日制定）は廃止する。

附 則

この要綱は、平成29年4月1日から施行する。