

社会福祉法人志木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

平成16年5月18日
規程第3号

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人志木市社会福祉協議会（以下「本会」という。）が提供する福祉サービスに関し、利用者からの苦情に適切に対応し、利用者が安心してサービスが利用できるよう、その権利を擁護することを目的とする。

(組織)

第2条 社会福祉法人志木市社会福祉協議会会長（以下「会長」という。）は、福祉サービスに対する苦情の解決を図るため、苦情受付担当者、苦情解決責任者及び第三者委員を置き、苦情の申出がしやすい環境を整備しなければならない。

(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、苦情受付担当者は主幹、所長、館長及び統括支援員とし、苦情解決責任者は事務局長とする。

(第三者委員)

第4条 第三者委員は3人とし、識見を有する者の中から、会長が委嘱する。

2 任期は、2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(職務)

第5条 第三者委員の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情受付担当者が受け付けた苦情内容の聴取
- (2) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- (3) 苦情申出人からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出人への助言
- (5) 各事業所、施設等への助言
- (6) 苦情申出人及び苦情解決責任者の話し合いへの立会い及び助言
- (7) 苦情に係る改善事項等の聴取
- (8) その他会長が必要と認めるもの

(費用弁償)

第6条 第三者委員の活動に対しては、社会福祉法人志木市社会福祉協議会役員等の報酬及び費用弁償支給規程に基づき、費用弁償を支給する。

(利用者への周知)

第7条 会長は、苦情受付担当者、苦情解決責任者及び第三者委員について、広報、掲示板等で周知しなければならない。

(苦情申出人の範囲)

第8条 苦情申出人の範囲は、本会の福祉サービス利用者及びその親族並びに代理人とする。

(苦情受付)

第9条 苦情受付担当者は、苦情申出人からの苦情を面接、電話又は書面により随時受け

付け、次の事項を書面に記録しなければならない。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出人の要望等
- (3) 第三者委員への報告の要否
- (4) 苦情申出人及び苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言及び立会いの要否
(報告)

第10条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告しなければならない。苦情解決責任者は、必要により第三者委員及び会長に報告しなければならない。
(話し合い)

第11条 苦情受付担当者及び苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努めるものとし、必要により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及び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の調整及び助言
- (3) 話し合いの結果による改善事項等の書面での記録及び確認
(埼玉県適正化委員会)

第12条 本会での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に苦情を申出できる旨を教示しなければならない。
(記録及び報告)

第13条 苦情受付担当者は、苦情解決に関する記録及び報告を書面により行わなければならない。

2 苦情解決責任者は、一定期間ごと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、第三者委員及び会長に報告しなければならない。

(開示)

第14条 福祉サービスの向上及び信頼性の確立のため、個人情報に関するものを除き、協議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15条 この規程に定めのない事項については、会長が別に定める。

附 則

この規程は、平成16年6月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成20年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成27年4月1日から施行する。