

社会福祉法人倉敷市総合福祉事業団苦情解決規程

(平成13年11月29日訓令第15号)

平成17年5月27日訓令第13号

平成23年11月29日訓令第15号

平成27年11月26日訓令第5号

(趣旨)

第1条 この規程は、社会福祉法人倉敷市総合福祉事業団（以下「事業団」という。）の定款第1条に規定する事業所（以下「事業所」という。）が提供する福祉サービスに係る利用者の苦情に適切に対応し、利用者の権利の擁護と福祉サービスの質の向上に努めるため、利用者からの苦情の適正な解決に関し、必要な事項を定めるものとする。

(実施体制)

第2条 苦情を適切に解決するために、事業所に苦情解決責任者及び苦情受付担当者を置く。

2 苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を図るため、第三者委員を置く。

(苦情解決責任者)

第3条 苦情解決責任者は、社会福祉法人倉敷市総合福祉事業団組織及び事務分掌規則第5条で定める施設長（以下「施設長」という。）とする。

2 苦情解決責任者は、次の職務を行う。

- (1) 苦情の解決
- (2) 苦情受付担当者の任命
- (3) その他苦情解決に必要な事項

(苦情受付担当者)

第4条 苦情受付担当者は、施設長が任命する。

2 苦情受付担当者は、次の職務を行う。

- (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) 受け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5条 第三者委員は、総務課に設置する。

2 第三者委員は、理事会の同意を経て、理事長がこれを委嘱する。

3 第三者委員の任期は2年とし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げない。

4 第三者委員は、次の職務を行う。

- (1) 苦情受付担当者から受け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) 利用者等からの苦情の直接受付
- (4) 苦情内容の事実関係を把握するための調査
- (5) 苦情申出人への助言
- (6) 苦情解決責任者への助言

- (7) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い，助言
- (8) 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
- (9) その他苦情解決に必要な事項

5 第三者委員は，職務の遂行にあたって次の事項に留意しなければならない。

- (1) 第三者委員は，事業の目的を踏まえ中立な立場で，公正かつ適切に職務を行うよう努める。
- (2) 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。

6 第三者委員への報酬及び活動に係る経費については，別に定める。

(苦情解決運営委員会)

第6条 苦情を円滑に解決するため，各事業所における苦情対応の取扱いについての共通認識を得ることを目的とし，苦情解決運営委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

2 委員会の運営に必要な事項は，理事長が別に定める。

(理事長への報告)

第7条 苦情解決責任者は，毎年4月30日までに前年度の苦情対応状況について別紙苦情解決事業報告書により理事長に報告する。

2 苦情解決責任者は，個別案件について必要と認めるときは，理事長に報告する。

(対応結果の公表)

第8条 苦情解決責任者は毎年1回，前年度の苦情対応結果について事業報告書等に掲載し公表する。

(その他)

第9条 この規程に定めるもののほか必要な事項は，理事長が別に定める。

附 則

1 この規程は，平成13年12月1日から施行する。

(第三者委員の任期の特例)

2 平成27年12月1日を任期の開始とする委員の任期は，第5条第3項の規定にかかわらず，平成29年3月31日までとする。

附 則（平成17年5月27日訓令第13号）

この規程は，平成17年7月1日から施行する。

附 則（平成23年11月29日訓令第15号）

この規程は，平成23年12月1日から施行する。

附 則（平成27年11月26日訓令第5号）

この規程は，平成27年12月1日から施行する。