

# 社会福祉法人新宿区社会福祉協議会苦情解決に関する規程

## 第1章 総則

### (目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人新宿区社会福祉協議会（以下「協議会」という。）が定款に基づき実施する事業（以下「協議会事業」という。）の利用者等からの苦情に対して、社会福祉法第82条の趣旨をふまえて適切な対応を行うことにより、利用者の権利を擁護し、利用者が福祉サービスを適正に利用できるよう支援するとともに、協議会事業の信頼性と適正化の向上を図ることを目的とする。

### (協議会の責務)

第2条 協議会は、苦情の申出に対して真摯に受け止め、早期解決に努力するものとする。  
この場合において、協議会は、個人に関する情報の取り扱いに最大限の配慮をしなければならない。

### (対象とする苦情)

第3条 この規程により協議会が対応する苦情は、協議会事業に関する苦情とする。

2 次に掲げる苦情については、対象としないことができる。

- (1) 当該苦情の申出の原因となった事実のあった日から1年以上を経過した苦情
- (2) 協議会事業の根拠規定である、法令等の改正を目的とする苦情
- (3) 協議会の会員である個人、団体、法人、施設が独自に行う行為に関する苦情

### (苦情申出人)

第4条 次に掲げるものは、協議会に対して苦情を申出ることができる。

- (1) 協議会事業を利用しているか又は過去に利用したことのある個人及び団体
- (2) 協議会の会員及び協議会に寄付をした個人・法人・その他団体

### (苦情申出の方法)

第5条 苦情の申出は、協議会に対して、書面をもって提出するものとする。

2 前項の苦情の申出には、委任を受けた代理人を含むものとする。

## 第2章 苦情解決体制

### (苦情解決責任者)

第6条 この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、協議会常務理事があたるものとする。

3 苦情解決責任者は、この規程に基づく苦情解決を円滑に進めるため業務の一部を事務局次長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) 苦情内容の原因調査と解決方策の検討
- (2) 苦情解決のための苦情申出人との話し合い
- (3) 第10条に定める第三者委員への苦情解決結果の報告
- (4) 苦情改善状況の苦情申出人及び第三者委員への報告

(苦情受付担当者)

第8条 苦情申出人が苦情申出をしやすくするため、協議会に苦情受付担当者を置く。

- 2 苦情受付担当者は、社会福祉法人新宿区社会福祉協議会組織規程第3条第1項に規定する課長が担当する。
- 3 協議会職員は、苦情受付担当者の不在時等に第5条に定める苦情の申出があった場合は、苦情受付担当者に代わって申出を受けることができる。

(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) 苦情申出の受付
- (2) 苦情内容と苦情申出人の意向等の確認、記録
- (3) 苦情内容等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告
- (4) 苦情改善状況の苦情解決責任者への報告

(第三者委員)

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、協議会に第三者委員を設置する。

- 2 第三者委員は、次に掲げる者のうちから3名を選任し、協議会会長が委嘱する。
  - (1) 弁護士
  - (2) 学識経験者
  - (3) 民生委員・児童委員（協議会の理事・評議員を除く）
  - (4) 協議会監事
  - (5) 地域住民

(第三者委員の任期)

第11条 第三者委員の任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。

- 2 欠員が生じた場合の補充委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(第三者委員の職務)

第12条 第三者委員は、担当する案件について独任により業務を行う。ただし、必要に応じて他の第三者委員と協議を行うことができる。

- 2 第三者委員の職務は、次のとおりとする。
  - (1) 苦情受付担当者からの苦情内容の聴取
  - (2) 前号について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) 協議会への助言
  - (6) 苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いへの立会いと助言
  - (7) 苦情解決責任者からの苦情改善状況等の報告の聴取

(第三者委員への報酬)

第13条 第三者委員への報酬は、中立性の確保のため無報酬とする。ただし、社会福祉法人新宿区社会福祉協議会役員その他の役職者の費用弁償に関する規程により実費弁償を行う。

### 第3章 苦情解決の業務

(制度の周知)

第14条 苦情解決責任者は、協議会事業に関するパンフレット及びホームページへの掲載等により、この規程に基づく苦情解決制度についての周知を図らなければならない。

2 協議会職員は、協議会事業の提供に際し利用者等に対して苦情解決制度の趣旨と内容を明確に説明しなければならない。

(苦情の受付)

第15条 苦情申出は、苦情申出書(様式1)によるほか、様式によらない文書、口頭によっても受け付けることができる。

2 苦情受付担当者は、苦情申出人からの苦情受付に際して、次の事項を苦情受付票(様式2)に記録し、その内容を苦情申出人に確認する。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出人の要望
- (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、立会の要否

(苦情の報告・確認)

第16条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を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希望しない場合はこの限りではない。

- 2 匿名による苦情があった場合にも、第三者委員に報告し必要な対応を行う。
- 3 苦情受付担当者から苦情受付票による報告を受けた第三者委員は、苦情内容を確認し、苦情受付報告書(様式3)によって、苦情申出人に対して報告を受けた旨の通知をする。
- 4 前項の通知は、原則として苦情申出のあった日から10日以内に行わなければならない。

(苦情解決に向けた話し合い)

第17条 苦情解決責任者は、苦情申出の内容を解決するため、苦情申出人との話し合いを実施する。ただし、苦情申出人が同意する場合には、解決策の提示をもって話し合いに代えることができる。

- 2 前項による話し合い又は解決策の提示は、原則として苦情申出のあった日から14日以内に行わなければならない。
- 3 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に立会い又は助言を求めることができる。
- 4 第三者委員は、話し合いへの立会いにあつては、苦情内容を確認の上、必要に応じて解決策の調整と助言を行う。
- 5 苦情受付担当者は、話し合いの結果や改善を約束した事項を話し合い結果記録書(様式4)により記録し、話し合いの当事者間及び立ち会った第三者委員に確認する。

(苦情解決に向けた記録・結果報告)

- 第18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書面により記録する。
- 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、苦情申出人及び第三者委員に対して改善結果(状況)報告書(様式5)により報告する。
  - 3 前項の報告は、原則として話し合いを終了した日から30日以内に行わなければならない。
  - 4 苦情解決責任者は、苦情申出人が満足する解決を図れなかった場合には、社会福祉法人東京都社会福祉協議会福祉サービス運営適正化委員会の窓口を紹介するものとする。

(解決結果の公表)

- 第19条 苦情解決責任者は、定期的に苦情解決結果及び苦情原因の改善状況を第三者委員に報告する。
- 2 事業のサービスの質と信頼性の向上を図るため、この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、事業報告及び機関紙に掲載し公表する。

(他の制度等との調整)

- 第20条 社会福祉法人新宿区社会福祉協議会情報公開規程に基づく不服申立に関わる苦情については、この規程は適用しない。

附 則

(施行期日)

- 1 この規程は、平成14年9月1日から施行する。
- 2 この規程の施行前の協議会に対する苦情については、施行日に苦情申出があったものとして、この規程により対応する。