

社会福祉法人 春日市社会福祉協議会
福祉サービス利用に関する苦情処理規程

平成16年 9月 1日制定

平成20年 7月 1日一部改正

平成29年 2月24日一部改正

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人春日市社会福祉協議会（以下「本会」という。）が実施する福祉サービス利用者からの苦情に対し、適切な対応と迅速な解決を図ることにより、利用者の権利擁護とサービスの質の維持・向上を図ることを目的とする。

(苦情処理の体制)

第2条 利用者（以下、苦情を申し出ようとする利用者を「申出人」という。）からの苦情を処理するために、次の各号に定める担当者及び委員を置く。

- (1) 苦情受付担当者を置き、各課長をもってこれにあてる。
- (2) 苦情解決責任者を置き、事務局長をもってこれにあてる。
- (3) 苦情処理第三者委員（以下「第三者委員」という。）を2名置く。

(第三者委員)

第3条 第三者委員は、公平性・中立性を確保できる者の中から理事会の承認を得て、会長が委嘱する。

- 2 第三者委員の任期は2年とし、欠員により補充された委員の任期は、前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げない。
- 3 第三者委員への費用弁償等は、各種委員の費用弁償に関する規程に準じて支給する。

(苦情の受付)

第4条 苦情受付担当者は、申出人からの苦情を受け付けた場合、苦情の内容等を苦情受付書（様式第1号）に記録し、申出人に確認を求めたうえ、苦情解決責任者及び第三者委員に報告しなければならない。ただし、申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合は、この限りでない。

- 2 投書など匿名による苦情の場合、苦情受付担当者は、その内容を第三者委員に報告したうえで、苦情解決責任者と協議し、必要な対応を行う。
- 3 第三者委員が直接苦情を受け付けた場合は、苦情受付書に苦情の内容等を記録し、苦情受付担当者及び苦情解決責任者に報告するものとする。
- 4 第三者委員が苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認し、申出人に対して報告を受けた旨を通知（様式第2号）するものとする。

(苦情の解決)

第5条 苦情の報告を受けた苦情解決責任者は、申出人との話し合いによる解決に努める

ものとする。

2 苦情解決責任者及び申出人は、必要に応じて第三者委員の立ち合い・助言を求めることができる。

3 苦情解決責任者が申出人に改善を約束した事項については、苦情解決結果報告書（様式第3号）に記録し、一定期間経過後、申出人に確認のうえ第三者委員へ報告しなければならない。

（運営適正化委員会への申し立て）

第6条 苦情についての解決が得られない場合、本会及び申出人は、福岡県社会福祉協議会が設置する運営適正化委員会に申し立てをすることができる。

（利用者への周知）

第7条 福祉サービス利用者に対して、事前に苦情解決の仕組みや連絡先を周知するとともに、その内容を広報紙等に掲載するものとする。

（補則）

第8条 この規程の施行に関し必要な事項は、会長が別に定める。

附 則

この規程は、平成16年 9月 1日から施行する。

附 則

この規程は、平成20年 7月 1日から施行する。

附 則

この規程は、平成29年 4月 1日から施行する。