

## 砥部町苦情解決実施規程

平成17年1月1日

砥部町告示第10号

(目的)

第1条 この告示は、社会福祉法（昭和26年法律第45号）第2条に規定する社会福祉事業のうち、経営主体が砥部町であるものに対する苦情への適切な対応により福祉サービスに対する利用者の満足感を高め、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援する。また、苦情を密室化せず社会性や客観性を確保し、この告示に定める方法で解決を進めることにより、円滑、円満な解決の促進、事業の適正化及び信頼の確保に努めることを目的とする。

(苦情解決体制)

第2条 苦情の円滑、円満な解決を図るため、次の組織を置く。

- (1) 各施設に意見・要望等の相談解決責任者（以下「責任者」という。）を置く。
- (2) 各施設に意見・要望等の受付担当者（以下「担当者」という。）を置く。
- (3) 苦情を客観的に解決するため第三者委員を置く。

(担当者の職務)

第3条 担当者の職務は、次のとおりとする。

- (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責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員)

第4条 第三者委員は、砥部町民生委員の中から町長が適当と認めるものを選任する。

2 第三者委員は、3人とする。ただし、町長が必要と認める場合は、この限りでない。

3 第三者委員の報酬は、無報酬とする。

4 第三者委員の職務は、次のとおりとする。

- (1) 担当者からの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相談・苦情申出人（以下「申出人」という。）への通知
- (3) 利用者からの苦情の直接受付
- (4) 申出人への助言
- (5) 事業者への助言
- (6) 申出人と責任者の話し合いへの立会い、助言
- (7) 責任者からの苦情にかかわる事案の改善状況等の報告聴取
- (8) 日常的な状況把握と意見傾聴

(利用者への周知)

第5条 責任者は、利用者に対して責任者、担当者及び第三者委員の氏名、連絡先や苦情解決の仕組みについて提示、パンフレットの配布等により周知を図るものとする。

(苦情の受付等)

第6条 担当者は、利用者等から苦情を随時受け付けるものとする。

2 担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を苦情解決記録票（様式第1号）に記録し、その内容について申出人に確認する。

- (1) 苦情の内容
- (2) 申出人の希望等
- (3) 第三者委員への報告の要否
- (4) 申出人と責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否

3 責任者及び第三者委員も直接苦情を受付することができる。この場合、責任者及び第三者委員はそれを担当者へ連絡し、担当者は、前項により処理する。

(苦情受付の報告、確認)

第7条 担当者は、受け付けた苦情はすべて責任者及び第三者委員に苦情解決報告書(様式第2号)により報告する。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を除く。

2 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

3 第三者委員は、担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、申出人に対して報告を受けた旨を書面により通知する。

(苦情解決の話し合い)

第8条 第6条第2項第3号及び第4号が不要な場合は、申出人と責任者の話し合いによる解決を図るものとする。

2 責任者は、申出人との話し合いによる解決に努める。その際、申出人又は責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

3 第三者委員の立会いによる申出人と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案の調整、助言
- (3) 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

(苦情解決の記録・報告)

第9条 担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録する。

2 責任者は、一定期間ごとに苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。

3 責任者は、申出人に改善を約束した事項について、申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、書面により報告する。

(解決結果の公表)

第10条 苦情解決の結果については、個人情報に関するものを除き、事業報告書、広報誌等にその実績を掲載し、公表する。

附 則

この告示は、平成17年1月1日から施行する。

様式第1号（第6条関係）

苦情解決記録票

（担当者氏名                      ）

申出人氏名	
苦情の内容	
申出人の希望	
第三者委員への報告	要 ・ 否
申出人と責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会い	要 ・ 否
苦情解決の内容	
（第三者委員の関与    有 ・ 無）	

