

社会福祉法人横浜市福祉サービス協会苦情解決規則

制 定 平成13年 9月 1日規則第34号
最近改正 平成25年12月 1日

(目的)

第1条 この規則は、社会福祉法第82条の趣旨に基づき、社会福祉法人横浜市福祉サービス協会（以下「協会」という。）が実施する事業について、利用者等からの苦情に対して、解決に向けて適切な対応を図り、利用者の権利を擁護するとともに、協会の実施する事業の質の向上及び運営の信頼性を高めることを目的とする。

(苦情の定義)

第2条 この規則において、苦情とは、協会が実施する事業の利用に係る異議、不服、不満等で、その起因となった事実があった日からおおむね1年以内に申出があったものをいう。

(苦情の申出者)

第3条 苦情の申出ができる者は、協会が実施する事業の利用者及びその意思を代弁する者（以下「申出者」という。）とする。

(総括責任者)

第4条 協会における苦情解決を総括的に管理するため、総括責任者を置く。総括責任者は、理事長とする。

(苦情解決責任者)

第5条 速やかな苦情解決を図るため、本部、各事業所及びサービス向上課相談室（以下「相談室」という。）に苦情解決責任者（以下「解決責任者」という。）を置く。解決責任者には、本部は課長を、各事業所は所長を、相談室は室長をもって充てることとし、総括責任者が任命する。また、新鶴見ホームは、解決責任者の補佐として苦情解決フロア責任者を置くことができる。

(苦情受付担当者)

第6条 苦情の受付、内容等の確認、初期対応及び記録等を行うため、本部、各事業所及び相談室に苦情受付担当者（以下「受付担当者」という。）を置く。受付担当者は職員の中から必要数を解決責任者が任命する。

(サービス向上委員会)

第7条 協会における苦情の適切な解決を図るため、サービス向上委員会（以下「委員会」という。）を設置する。委員会の組織及び運営については、理事長が定める。

(第三者委員)

第8条 苦情解決に社会性や客観性を確保し、公正及び中立な立場からあつせん、調整等を行うため、第三者委員を設置する。

2 第三者委員は、苦情解決を円滑及び円満に図ることができるとともに、地域等からの信頼を有する者から複数名を理事長が選任し、委嘱する。

3 第三者委員の任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。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。

4 第三者委員は、必要に応じて協議を行うことができる。

5 第三者委員は、苦情の起因となった事業内容や制度等について、改善が必要と認められる場合は、理事長に対して提言することができるものとする。

6 第三者委員は、苦情解決に当たって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。

7 理事長は、第三者委員が次のいずれかに該当するときは、第三者委員を解任することができるも

のとする。

(1) 心身の故障のため、職務の遂行に堪えないと認められたとき。

(2) 職務上の義務違反、その他第三者委員としてふさわしくない非行があると認められるとき。

(提言の尊重)

第9条 理事長は、第三者委員から前条の提言を受けた場合は、その提言を尊重するものとする。

(制度の周知)

第10条 苦情解決責任者は、本部及び各事業所に受付担当者及び解決責任者名を掲示し、制度の周知を図らなければならない。

(苦情の受付)

第11条 苦情の申出は、苦情申出書(様式第2号)により、受付担当者が受け付ける。ただし、申出者の希望により口頭による申出の場合は、苦情・ご意見・ご要望相談受付記録(様式第1号)により受け付ける。

(苦情受付の確認及び報告)

第12条 受付担当者は、受け付けた苦情の内容を確認するとともに、解決責任者に報告する。解決責任者は、報告を受けた内容を取りまとめの上、委員会及び総括責任者に報告する。

(解決に向けての話し合い)

第13条 解決責任者は、申出者と誠意をもって話し合いを行い、苦情の解決に努めるものとする。なお、解決責任者は、解決に当たって必要な場合には、委員会と調整するものとする。

(第三者委員のあっせん、調整等)

第14条 申出者が希望する場合又は前号による解決が困難な場合、解決責任者又は委員会の委員長は、第三者委員のあっせん、調整等を受けることができるものとする。

(記録、報告及び通知)

第15条 解決責任者は、苦情受付から解決及び調整までの経過と結果について、苦情・ご意見・ご要望相談受付記録(様式第1号)に記録し、総括責任者に報告しなければならない。

2 総括責任者は、第三者委員のあっせん、調整等を受ける事案については、第三者委員に対して苦情受付報告書(様式第3号)により報告し、申出者に対して苦情受付通知書(様式第4号)により通知する。ただし、申出者が第三者委員に対する通知を希望しない場合は通知を行わない。

(改善結果の通知)

第16条 総括責任者は、第三者委員のあっせん、調整等を受けた事項については、その結果について、申出者及び第三者委員に改善結果通知書(様式第5号)により通知するものとする。

(苦情解決及び調整状況の公表)

第17条 総括責任者は、苦情解決及び調整の状況並びに実績について、個人情報に関する事項を除き、第三者委員に報告するとともに、年1回以上公表するものとする。

(期限)

第18条 苦情申出に対する対応等の期限は次の表のとおりとする。なお、やむを得ない理由により、定められた期限内に行うことが困難な場合は、申出者に対しその旨を通知するものとする。

項 目	期 限
受付担当者から解決責任者、サービス向上委員会及び総括責任者への報告（様式第1号及び第2号）	受付後速やかに
第三者委員のあつせん、調整等を受ける事案につき、総括責任者から第三者委員への報告（様式第3号）	受付後速やかに
第三者委員のあつせん、調整等を受ける事案につき、総括責任者から申出者へ、受け付けた旨の通知（様式第4号）	受付後おおむね14日以内
解決及び調整を図るよう努める期限	原則14日以内最長3か月以内
第三者委員のあつせん、調整等を受けた事案につき、話し合いによる解決及び調整の結果の通知（様式第5号）	解決後速やかに

（委任）

第19条 この規則に定めるもののほか、この規則の施行に関し必要な事項は、理事長が定める。

附 則

この規則は、平成13年9月1日から施行する。

附 則

この規則は、平成16年4月1日から施行する。

附 則

この規則は、平成18年4月1日から施行する。

附 則

この規則は、平成18年8月1日から施行する。

附 則

この規則は、平成19年8月1日から施行する。

附 則

この規則は、平成20年4月1日から施行する。

附 則

この規則は、平成24年2月1日から施行する。

附 則

この規則は、平成25年12月1日から施行する。