社会福祉法人愛媛県社会福祉協議会　苦情解決に関する規程

（目的）

第１条　この規程は、社会福祉法人愛媛県社会福祉協議会（以下「本会」という。）が定款に基づき実施する事業及びサービス（以下「事業等」という。）の利用者からの苦情に対して社会福祉法第82条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、事業等の迅速な改善を図るとともに、本会に対する社会的な信頼を向上させることを目的とする。

（対象とする苦情）

第２条　この規定により本会が対応を行う苦情は、各年度の事業計画に基づき実施する事業等に関する苦情とする。

２　次に掲げる苦情は、この規程が取り扱う範囲から除外する。

（１）当該苦情に関する事実のあった日から１年以上を経過している苦情

（２）法令等の改正を目的とする苦情

（３）本会の会員で３ある個人、法人、団体が固有に行う事業に関する苦情

（苦情申出人）

第３条　次に掲げる者は、本会に対して苦情を申し出ることができる。

（１）本会が実施する事業等を利用しているか、又は過去に利用したことのある個人又は団体

（２）本会の会員

（３）本会に寄附をした個人、法人、団体等

２　前項には苦情申出人から委任を受けた苦情申出代理人を含むものとする。

（苦情解決責任者）

第４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、本会に苦情解決責任者を置く。

２　苦情解決責任者は、本会常務理事があたるものとする。

３　苦情解決責任者は、事業の円滑な実施を目的として苦情解決の業務の一部を事業部門の管理職員に委任することができる。

（苦情解決責任者の職務）

第５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８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６条　苦情申出人が苦情の申出をしやすくするため、本会に苦情解決担当者を設置する。

２　苦情受付担当者は、本会事務局規程第５条第１項に規定する課長が担当する。

３　本会職員は、苦情受付担当者の不在時に第２条に定める苦情の申出があった場合には、苦情受付担当者に代わって申出を受け付けることができる。

４　前項により苦情の申出を受けた職員は、遅滞なく苦情受付担当者にその内容を連絡しなければならない。

（苦情受付担当者の職務）

第７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と記録

（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８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、本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２名以上を理事会で選任し、本会会長が委嘱する。

（１）本会監事

（２）学識経験者

（３）民生委員・児童委員

（４）保護司

（第三者委員の任期）

第９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10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）苦情申出人から苦情の直接受付

（４）苦情申出人への助言

（５）本会への助言

（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等）

第11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、職務を行うために要する費用はその実費を弁償する。ただし、旅費は、本会役職員旅費規程に基づき算出する。

（制度の周知）

第12条　苦情解決責任者は、本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　本会職員は、本会が実施する事業等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13条　苦情申出は、別に定める「苦情申出書」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書に記録し、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、立会いの要否

（苦情の報告・確認）

第14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申出の報告を受けた第三者委員は、苦情内容を確認し、別に定める「苦情受付報告書」によって、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

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15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たっては、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別に定める「話し合い結果記録書」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16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別に定める「改善結果（状況）報告書」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日以内に行われなければならない。

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、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17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、事業報告に掲載し公表する。

（その他）

第18条　本会情報公開規程第16条に定める異議申出及び個人情報保護規程第19条に定める苦情対応に関わる苦情については、この規程は適用しない。

２　この規程に定めのない事項、又はこの規程に関し疑義が生じた場合には、必要に応じて苦情解決責任者及び第三者委員と協議の上、会長が別に定める。

附　則

この規程は、平成17年４月１日から施行する。

この規程は、令和７年４月１日から施行する。