

## 社会福祉法人世田谷区社会福祉協議会苦情解決規程

### （目的）

第1条 この規程は、社会福祉法人世田谷区社会福祉協議会（以下、「本会」という。）定款第2条に基づき本会が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、迅速かつ適切に対応し、利用者の権利や利益を保護し、事業等の適正な運営を図り、本会の社会的な信頼の向上や公正性を確保することを目的とする。

### （苦情の範囲）

第2条 苦情の対象となる事業等は、次に掲げる場合を除き、本会が実施する全ての事業等とする。ただし、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、苦情解決制度（以下、「本制度」という。）によって対応済の苦情、現に裁判所又は他の苦情処理機関等において係争中である又は既に判決等があった苦情は除く。

- (1) 会員である個人、法人、団体が固有に行う事業
- (2) 受託事業の内容に関する事

### （苦情の申立てができる者）

第3条 苦情の申立てができる者は、事業等を利用している者または、過去に利用した者のほか、次に掲げる者とする。

- (1) 利用者の家族
- (2) 会員及び本会の事業協力者
- (3) 利用者本人の住所を担当する民生委員・児童委員
- (4) 前二号に掲げる者のほか、利用者の生活に相当の関係を有していると認められる者

### （苦情解決の方針）

第4条 本会は、苦情申立者から、苦情の申立てがあったときは、次の各号の考え方に基づいて対応する。

- (1) 苦情申立者に対しては、誠意を持って速やかに対応する。
- (2) 苦情申立者の年齢、性別、心身の状態、その他により、区別することなく苦情を公平・公正に取り扱う。

### （個人情報保護）

第5条 苦情の解決を行うにあたっては、本会個人情報保護規程に基づき個人情報を取り扱わなければならない。

### （苦情解決責任者）

第6条 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、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（以下、「委任を受けた管理職」という。）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) 苦情申立内容の精査、改善策の検討及び決定
- (2) 苦情解決のための苦情申立者との話し合い
- (3) 第10条に定める苦情解決委員会（以下、「委員会」という。）の報告案件、審議案件の決定
- (4) 苦情改善状況等の苦情申立者への報告

(苦情受付担当者)

第8条 本会に苦情受付担当者を置く。

- 2 苦情受付担当者は、本会処務規程第2条における課に置く係に1名置くものとし、係長もしくは主任から、事務局長が任命する。ただし、地域社協課においては、地域事務所ごとに1名とする。
- 3 本会職員は、苦情受付担当者の不在時等に第2条に定める苦情の申立てがあった場合には、苦情受付担当者に代わって受け付けることができる。
- 4 前項の職員は、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9条 苦情受付担当者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 利用者等からの苦情受付
- (2) 苦情内容、苦情申立者等の意向等の確認と記録
- (3) 苦情内容の苦情解決責任者もしくは委任を受けた管理職への報告
- (4) 苦情改善状況・結果の苦情解決責任者もしくは委任を受けた管理職への報告

(苦情解決委員会)

第10条 第3条に定める者からの苦情（意見及び提案等を含む。）の適切な解決を図るため、委員会を設置する。

- 2 委員会の設置、運営等に必要なことは別に定める。

(制度の周知)

第11条 苦情解決責任者は、本会事業等に関するパンフレット及びホームページの掲載等により、本制度について周知を図らなければならない。

(苦情の受付)

第12条 苦情申立は「苦情等申立書」（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 文書以外の場合、苦情受付担当者は、苦情受付に際して「苦情等申立書」にある項目の内容を聞き取り、記載し、その内容を苦情申立者に確認する。
- 3 苦情受付担当者は、苦情の内容、真偽等確かめる。苦情の真偽等があいまいな場合、苦情解決責任者もしくは委任を受けた管理職は、苦情の真偽を苦情受付担当者、その他の職員に命じ、調べさせることができる。
- 4 委任を受けた管理職は、受け付けた苦情について、職員への指導を行った場合は、「職

員指導シート」(様式3)を作成し、苦情解決責任者に報告しなければならない。

#### (苦情解決の原則)

- 第13条 苦情解決責任者もしくは委任を受けた管理職は、苦情受付担当者より本制度による苦情の報告を受けた場合は、苦情の内容を精査し、直ちに、苦情解決に入らなければならない。
- 2 次に該当する苦情については、委任を受けた管理職が、必要に応じて苦情解決責任者と協議のうえ解決を図る。
- (1) 事業等の推進・提供に係る職員の待遇、並びに処遇等に関する事項
- (2) 事業等の内容・運用等に係る事項、本会全体の調整が求められる事項、並びに世田谷区や他の団体に影響が及ぶ事項
- 3 本会の運営の根幹に関わる事項、世田谷区や他の団体等に重大な影響が及ぶ事項並びに苦情解決責任者が特に重要なものと認める事項については、苦情解決責任者が必要であると判断したものは、委員会の審議に諮り提言を受ける。その他のものについては、前項の取り扱いに準じる。

#### (苦情解決の手続き)

- 第14条 前条第2項の苦情については、受け付けた日から原則として30日以内に苦情申立者に改善策を提示しなければならない。
- 2 前条第3項の苦情については、原則として、当該苦情を受けた日から30日以内に苦情申立者に対応方針を示し、委員会の提言を受けた後、10日以内に改善策を決定し、苦情申立者に提示しなければならない。
- 3 苦情解決責任者は、苦情申立者が満足する解決が図られなかった場合には、世田谷区の苦情相談窓口及び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。

#### (苦情の記録等)

- 第15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を「苦情対応経過及び結果報告書」(様式2)により記録し、苦情解決責任者へ報告しなければならない。
- 2 第14条に定める苦情申立者に対する改善策等の提示は、苦情申立者が文書による回答を求めた場合は、文書により回答するものとする。

#### (苦情対応状況等の公表)

- 第16条 本会の事業等の質と信頼性の向上を図るため、本規程に基づく苦情対応状況等について、個人情報に関する事項を除き、事業報告に表示する。

#### 附 則

- 1 この規程は、令和2年11月12日から施行し、令和2年4月1日から適用する。
- 2 この規程の施行に伴い、社会福祉法人世田谷区社会福祉協議会苦情処理規程実施細則は廃止する。