

社会福祉法人 横浜市神奈川区社会福祉協議会苦情解決規則

制定：平成13年11月5日

(目的)

第1条 この規則は、社会福祉法82条の趣旨に基づき、横浜市神奈川区社会福祉協議会（以下「区社協」という）が実施する事業について、市民、利用者等からの苦情の適切な解決をはかり、利用者等の権利を擁護するとともに、区社協が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、区社協が実施する事業の利用にかかる異議、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、区社協が実施する事業の利用者及び利用対象者並びにそれらの者の意志を代弁する者とする。

(苦情の解決体制)

第4条 苦情の適切な解決をはかるため、区社協に次の者を置く。

(1) 受付担当者

苦情の受付、内容等の確認、対応並びに記録等を行うため、区社協に1名配置する。受付担当者は職員の中から会長が任命する。

(2) 苦情解決責任者

現場での苦情の解決をはかるため、区社協事務局長を苦情解決責任者とし、会長が任命する。

(3) 苦情解決調整委員

苦情の解決について、公正・中立な立場からあつせん、調整等を行うため、横浜市社会福祉協議会(以下「市社協」という)苦情解決調整委員(以下「調整委員」という)をあてる。

(苦情解決の方法)

第5条 苦情解決は次の方法で行う。

(1) 利用者等への周知

受付担当者及び苦情解決責任者について区社協内へ掲示するとともに、解決の仕組み及び調整委員の氏名等について、広報への掲載やパンフレットの配布等により周知する。

(2) 苦情の申出・受付

苦情の申出は、苦情申出書(様式第1号)により行い、受付担当者又は調整委員が受け付ける。ただし、申出者の希望により口頭等による申出は、苦情相談受付記録(様式第2号)等により受け付ける。

(3) 苦情受付の報告・確認

受付担当者は内容を確認するとともに苦情解決責任者へ報告する。

報告を受けた苦情解決責任者は、会長に報告するとともに申出者、調整委員に対し、苦情受付通知書(様式第3号)によりこの旨を通知する。ただし、申出者が調整委員への通知を希望しない場合は通知を行わない。

(4) 解決に向けての話し合い

苦情解決責任者は、申出者との話し合いを行い、解決に努めるものとする。

(5) 調整委員のあつせん・調整

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は、申出者又は苦情解決責任者は、

調整委員のあつせん・調整を受けることができるものとする。

(6) 記録・報告

受付担当者は、苦情受付から解決・調整までの経過と結果について苦情解決・調整記録(様式第4号)に記録し、苦情解決責任者及び会長に報告しなければならない。

(7) 解決・調整結果の通知

苦情解決責任者は解決・調整結果について、申出者及び調整委員に苦情解決・調整結果通知書(様式第5号)により通知するものとする。

(8) 苦情解決・調整状況の公表

苦情解決責任者は個人情報を除き、苦情解決・調整の状況及び実績について年1回以上、公表するものとする。

(期限)

第6条 苦情申出に対する対応等の期限は次の通りとする。

項	目	期	限
(1)	受付担当者から苦情解決責任者への報告(様式第1・2号)	受付後、	すみやかに
(2)	苦情解決責任者から会長及び調整委員(事務局)への報告(様式第3号)	受付後、	おおむね14日以内
(3)	苦情解決責任者から申出者へ、受け付けた旨の通知(様式第3号)		
(4)	話し合い、調整を開始する時期	通知後、	おおむね14日以内
(5)	解決・調整を図るよう努める期限	開始後、	おおむね3か月以内
(6)	話し合いによる解決・調整の結果の通知(様式第5号)	解決・調整終了後、	おおむね14日以内

なお、(3)(4)(5)について、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の通知をするものとする。

(苦情解決調整委員)

第7条 調整委員は、苦情を解決するために、公正・中立な立場からあつせん、調整等を行うものとする。

(2) 調整委員は、必要に応じて合議することができることとする。

(3) 調整委員は、苦情の起因となった事業内容や制度について、改善が必要と認められる場合は、区社協・市社協会長に対して提言することができるものとする。

(提言の尊重)

第8条 区社協・市社協会長は、前条第1項の規定による提言を受けた場合は、その提言を尊重するものとする。

(委任)

第9条 この規則に定めるもののほか、必要な事項は、会長が別に定める。

附 則

(施行期日)

1 この規則は、平成13年11月5日から施行する。