

○社会福祉法人神奈川県社会福祉事業団苦情解決規程

(平成13年6月1日規程第241号)

改正 平成18年 5月25日規程第299号

改正 平成21年 4月 1日規程第316号

改正 平成23年 4月 1日規程第336号

(趣旨)

第1条 この規程は、社会福祉法人神奈川県社会福祉事業団(以下「事業団」という。)定款第1条に基づき法人が実施する事業(以下「法人事業」という。)の利用者等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、法人事業に対する社会的な信頼を向上させるため、利用者等からの苦情に対して適正な解決に関し必要な事項を定めるものとする。

(実施体制)

第2条 苦情を適切に解決するために、総合経営センター及び事業所に、苦情解決責任者及び苦情受付担当者を置く。

2 苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を図るため、第三者委員を置く。

(苦情解決責任者)

第3条 苦情解決責任者は、社会福祉法人神奈川県社会福祉事業団組織及び職制に関する規程第6条で定める総合経営センター所長及び第7条で定める所長(以下「所属長」という。)とする。

2 苦情解決責任者は、次の職務を行う。

(1) 苦情の解決

(2) 苦情受付担当者の任命

(3) その他苦情解決に必要な事項

(苦情受付担当者)

第4条 苦情受付担当者は、所属長が任命する。

2 苦情受付担当者は、次の職務を行う。

(1) 利用者等からの苦情の受付

(2) 苦情内容、利用者等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苦情解決責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員)

第5条 第三者委員は、総合経営センター及び各事業所に複数設置する。

2 第三者委員は、理事長が委嘱する。

3 第三者委員の任期は、2年とする。ただし補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

第三者委員は再任することができる。

4 第三者委員は、次の職務を行う。

(1) 苦情受付担当者から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苦情申出人への通知
- (3) 利用者等からの苦情の直接受付
- (4) 苦情内容の事実関係を把握するための調査
- (5) 苦情申出人への助言
- (6) 苦情解決責任者への助言
- (7) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- (8) 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
- (9) その他苦情解決に必要な事項

5 第三者委員は、職務の遂行にあたって次の事項に留意しなければならない。

- (1) 第三者委員は、事業の目的を踏まえ中立な立場で、公正かつ適切に職務を行うよう努める。
- (2) 第三者委員は独立して職務に当たることを原則とするが、必要に応じて第三者委員相互の情報交換等連携を図ることとする。
- (3) 第三者委員は、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。

6 第三者委員への報酬及び活動に係る経費については別に定める。

(苦情解決運営委員会)

第6条 苦情を円滑に解決するため各事業所における苦情対応の取扱いについての共通認識を得ることを目的とし苦情解決運営委員会(以下「委員会」という。)を設置する。

2 委員会の運営に必要な事項は、理事長が別に定める。

(理事長への報告)

第7条 苦情解決責任者は、毎年4月30日までに前年度の苦情対応状況について別紙苦情解決事業報告書により理事長に報告する。

2 苦情解決責任者は、個別案件について必要と認めるときは理事長に報告する。

(対応結果の公表)

第8条 苦情解決責任者は毎年1回、前年度の苦情対応結果について事業報告書及び事業団ホームページ等に掲載し公表する。

(その他)

第9条 この規程に定めるもののほか、必要な事項は理事長が別に定める。

附 則

この規程は、平成13年6月1日から施行する。

附 則(平成18年5月25日規程第299号)

この規程は、平成18年5月25日から施行する。

附 則(平成21年4月1日規程第316号)

この規程は、平成21年4月1日から施行する。

附 則(平成23年4月1日規程第336号)

この規程は、平成23年4月1日から施行する。