

北広島市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（昭和26年法律第45号）第82条の規定に基づき、北広島市社会福祉協議会（以下「本会」という。）が提供する福祉サービスに関する苦情（以下単に「苦情」という。）を解決し、もって福祉サービスの適切な運営を推進することを目的とする。

(定義)

第2条 この規程において「福祉サービス」とは、北広島市社会福祉協議会定款第2条に掲げる事業をいう。

(措置の内容)

第3条 本会は、苦情の受付から解決に至るまで適切な対応を行うとともに、苦情に係る対応の実績及びその結果の公表、市民への周知その他苦情を適切に解決するための必要な措置を講ずるものとする。

(実施体制)

第4条 本会に次に掲げる職を置く。

- (1) 苦情解決責任者（以下「責任者」という。）
- (2) 苦情受付担当者（以下「担当者」という。）
- (3) 第三者委員

(責任者)

第5条 責任者は、本会の職員のうちから会長が任命する。

(責任者の職務)

第6条 責任者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情の受付及びその内容の担当者への連絡
- (2) 苦情の申出をした者に対するその苦情に係る解決案又は改善案の提示
- (3) 第三者委員との連絡調整
- (4) 第3条に規定する措置の市民への周知
- (5) その他苦情の解決に関し必要な職務

(担当者)

第7条 担当者は、本会の職員のうちから会長が任命する。

(担当者の職務)

第8条 担当者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情の受付及びその内容の責任者への報告
- (2) 苦情の内容等の記録
- (3) 軽微な苦情の申出をした者に対するその苦情に係る解決案又は改善案の提示及び当該提示内容の責任者への報告
- (4) その他苦情の対応に関し必要な職務

2 前項第2号の記録は、福祉サービスに関する苦情受付書（別記第1号様式）により行うものとする。

(第三者委員)

第9条 第三者委員は、適切な苦情対応を行うことができると認める者のうちから会長が委嘱する。

2 第三者委員の任期は、2年とする。ただし、第三者委員が欠けた場合における補欠の第三者委員の任期は、前任者の残任期間とする。

3 第三者委員は、再任されることができる。

4 第三者委員に対しては、その職務に係る報酬を支給しないものとする。ただし、次条に規定する職務に要する旅費については、「北広島市社会福祉協議会旅費支給規程」に準じて支給することができる。

(第三者委員の職務)

第10条 第三者委員の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情の受付及びその内容の責任者への連絡
- (2) 苦情の申出をした者に対するその苦情に係る解決案又は改善案の助言
- (3) 責任者への苦情の解決に関する助言
- (4) 苦情の対応に係る関係者との協議及び立会
- (5) その他苦情の対応に関し必要な職務

(委任)

第11条 この規程に定めるもののほか、苦情の解決に関し必要な事項は、会長が別に定める。

附 則

この規程は、平成20年8月1日から施行する。