

公益財団法人京都市障害者スポーツ協会

苦情解決規程

(目的)

**第1条** この規程は、社会福祉法第82条の趣旨に基づき、公益財団法人京都市障害者スポーツ協会（以下「協会」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図り、協会が実施する事業の質の向上及び京都市障害者スポーツセンター（以下「センター」という。）の管理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** この規程において、苦情とは協会が実施する事業またはセンター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概ね1年以内に申し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、協会が実施する事業への参加者及びセンターの利用者並びにそれらの者の意思を代弁できる者とする。

(苦情の解決体制)

**第4条** 苦情の適切な解決を図るため、協会に次の者を置く。

(1) 苦情解決責任者

苦情の解決を図るため、協会に苦情解決責任者を置く。苦情解決責任者は協会常務理事（センター長）をもって充てる。

(2) 苦情受付担当者

苦情の受付、内容等の確認、初期対応並びに記録等及び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を行うため、苦情受付担当者を置く。苦情受付担当者は、事務局職員の中から常務理事が任命する。

(3) 第三者委員

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推進することを目的に若干名の第三者委員を設置する。第三者委員は、評議員の中から理事長が委嘱する。第三者委員は、必要に応じて苦情申出人又は事業者それぞれに助言や話し合い等での立会いができるほか、利用者から直接苦情を受け付けることができる。

(苦情解決の仕組み)

**第5条** 苦情の解決を図るための仕組みは次のとおりとする。

(1) 事業への参加者及びセンター利用者への周知

苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員の氏名、連絡先や、苦情解決の仕組みについてセンター内において周知する。

(2) 苦情の受付

①苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。(第三者委員を含む)

②苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

ア 苦情の内容

イ 苦情申出人の希望等

ウ 第三者委員への報告の要否

エ 苦情申出人と同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

③上記ウ、エが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

(3) 苦情受付の報告・確認

①苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて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明確に拒否する意思表示をした場合を除く。

②投書など匿名の事情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

③苦情解決責任者は、受付から解決・調整までの経過と結果を理事長に報告しなければならない。

(4) 第三者委員の立会い、助言等によっても苦情申し出の内容が解決しない場合

「運営適正化委員会」(社会福祉法人京都府社会福祉協議会内に設置)に相談し、解決を図る。

(公表)

**第6条** 苦情解決責任者は、個人情報に関するものを除き、苦情解決・調整の状況及び実績について必要に応じ、公表するものとする。

(委任)

**第7条** この規程に定めるもののほか、必要な事項は、理事長が別途定める。

**付 則**

1 この規程は、平成15年4月1日より施行する。

2 この規程は、公益財団法人京都市障害者スポーツ協会の設立の登記の日から施行する。