

○山県市立児童福祉施設における苦情解決実施要綱

平成17年3月31日

告示第23号

(目的)

第1条 この要綱は、社会福祉法（平成12年法律第111号）第82条の規定に基づき、児童福祉施設が提供する福祉サービスに対する利用者の満足感の向上と利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを安心して利用することができるようにするため、苦情解決について、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進と施設の信頼性・適正性の確保を図ることを目的とする。

(苦情解決体制)

第2条 苦情の円滑、円満な解決を図るため、次の組織を置く。

- (1) 苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者（以下「責任者」という。）を置き施設長を充てる。
- (2) 利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため苦情受付担当者（以下「担当者」という。）を置く。
- (3) 苦情を客観的に解決するため第三者委員を置く。

(責任者の職務)

第3条 責任者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 利用者への苦情解決の仕組みの周知
- (2) 苦情を申出した利用者（以下「苦情申出人」という。）との話し合い
- (3) 苦情の原因、解決方策の検討
- (4) 第三者委員の話し合いへの立会い
- (5) 苦情申出人との苦情解決の確認
- (6) 苦情解決結果の苦情申出人及び第三者委員への報告

(担当者の職務)

第4条 担当者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 利用者からの苦情の受付
  - (2) 苦情内容、利用者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、苦情の円滑、円満な解決を図ることができると認められる有する者で市長が委嘱する。

2 第三者委員の人数は、中立・公正性の確保のため、複数とする。

3 第三者委員の報酬は、無報酬とする。

4 第三者委員の任期は3年とする。ただし、再任を妨げない。

5 第三者委員に欠員が生じた場合の後任者の任期は、前任者の残任期間とする。

6 第三者委員の職務は次のとおりとする。

(1) 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) 利用者からの苦情の直接受付

(4) 苦情申出人への助言

(5) 児童福祉施設への助言

(6) 苦情申出人と責任者の話し合いへの立ち会い、助言

(7) 責任者からの苦情に係わる事案の改善状況等の報告聴取

(8) 児童福祉施設の日常的な状況把握と意見傾聴

(利用者への周知)

第6条 責任者は、利用者に対して責任者、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掲示、パンフレットの配布等により周知を図るものとする。

(苦情の受付など)

第7条 担当者は、利用者からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることが出来る。

2 担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を苦情受付書（様式第1号）に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

(1) 苦情の内容

(2) 苦情申出人の要望等

(3) 第三者委員への報告の要否

(4) 苦情申出人と責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否

(5) (3) 及び (4) が不要な場合は、苦情申出人と責任者の話し合いによる解決を図る。

(苦情受付の報告、確認)

第8条 担当者は、受け付けた苦情はすべて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 投書等匿名の苦情については、苦情受付書に記録し、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

3 第三者委員は、担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を苦情受付報告書（様式第2号）により通知する。

（苦情解決の話し合い）

第9条 責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又は責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

2 第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と責任者の話し合いは、次により行う。

（1） 第三者委員による苦情内容の確認

（2） 第三者委員による解決案の調整、助言

（3） 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

（苦情解決の記録、報告）

第10条 担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について苦情受付書に記録をする。

2 責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。

3 責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、苦情解決結果報告書（様式第3号）により報告する。

（解決結果の公表）

第11条 苦情解決の結果については、個人情報に関するものを除き、必要に応じて公表する。

附 則

この要綱は、平成17年4月1日から施行する。

附 則（令和4年3月29日告示第52号）

この告示は、令和4年4月1日から施行する。

様式第1号(第7条関係)

(表)

㊞

受付No.

意見・要望等の受付書

施設名 \_\_\_\_\_

受 付 日	年 月 日 ( )		
受付担当者			
相 談 者	フリガナ 氏 名		
	利用者との関係	<input type="checkbox"/> 母親 <input type="checkbox"/> 父親 <input type="checkbox"/> その他(            )	住 所
		〒  TEL	
分 類	<input type="checkbox"/> 職員の対応 <input type="checkbox"/> けが、病気 <input type="checkbox"/> 保健衛生 <input type="checkbox"/> 給 食 <input type="checkbox"/> 行 事 <input type="checkbox"/> 通常保育 <input type="checkbox"/> 特別保育 <input type="checkbox"/> 施設設備 <input type="checkbox"/> その他		
内 容 ・ 相 談 者 の 希 望 ・ 相 談 経 過	意見・要望の発生日            年 月 日		
	-----		
	-----		
	-----		
	-----		
	-----		
	-----		
	-----		
	-----		
	-----		
	-----		
	-----		

(裏)

内容・相談者の希望・相談経過	
意見・要望等の原因と結果	

相談者への 確認事項	第三者委員への報告の要否
	<input type="checkbox"/> 要 <span style="margin-left: 200px;"><input type="checkbox"/>否</span>
	第三者委員への報告の日時
	年      月      日

様式第2号(第8条関係)

意見・要望等の受付報告書

年 月 日

相談者 様

第三者委員名

受付担当者より、下記のとおり意見・要望等の受付(受付No. )の報告がありましたことを通知いたします。

記

受付日	年 月 日	利用者との関係	<input type="checkbox"/> 母親	<input type="checkbox"/> 父親
担当者名			<input type="checkbox"/> その他( )	
意見・要望等の内容				

様式第3号(第10条関係)

意見・要望等の相談解決結果報告書

年 月 日

第三者委員(相談者) 様

相談解決責任者

年 月 日付の意見・要望等(受付No. )につきまして、下記のとおり解決いたしましたので、ご報告いたします。

記

意見・要望等の内容	
相談解決の結果	

様式第 1 号 (第 7 条関係)

様式第 2 号 (第 8 条関係)

様式第 3 号 (第 1 0 条関係)