

# 津市福祉サービス苦情解決実施要綱

平成19年6月20日訓第36号

(趣旨)

第1条 この要綱は、社会福祉法（昭和26年法律第45号）第82条の規定に基づき、福祉サービスに関しその利用する者又はその家族若しくは代理人（以下「サービス利用者等」という。）からの苦情の適切な解決に努めることにより、サービス利用者等の権利を擁護するとともに、福祉サービスの適切な利用を図るため、当該苦情の解決（以下「苦情解決」という。）の仕組みに関し必要な事項を定めるものとする。

(対象とする苦情)

第2条 苦情解決の対象とする苦情は、サービス利用者等からの本市が設置する社会福祉施設（地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第3項に規定する指定管理者に管理を行わせるものを除く。以下「対象施設」という。）において提供する福祉サービスに係る苦情とする。

(苦情受付窓口の設置)

第3条 サービス利用者等からの苦情を受け付け、その円滑かつ円満な苦情解決の促進を図るため、対象施設に苦情受付窓口を設置する。

(苦情解決責任者等の設置)

第4条 苦情受付窓口には、苦情解決責任者及び苦情受付担当者を置く。

2 苦情解決責任者には、対象施設の長をもって充てる。

3 苦情受付担当者は、対象施設に所属する職員のうちから対象施設の長が指名する。

(苦情解決責任者の職務)

第5条 苦情解決責任者は、次に掲げる職務を行う。

(1) サービス利用者等に対し苦情解決の仕組みについて周知すること。

(2) 受け付けた苦情について第三者委員に報告すること。

(3) 苦情に係る個々の事案に対する改善等の状況について当該苦情を申し出たサービス利用者等（以下「苦情申出人」という。）及び第三者委員に報告すること。

(4) 苦情解決の結果等について市長に報告すること。

(苦情受付担当者の職務)

第6条 苦情受付担当者は、次に掲げる職務を行う。

- (1) サービス利用者等が平易に苦情を申し出ることができるようその環境の整備に努めること。
- (2) サービス利用者等からの苦情を受け付けること。
- (3) 受け付けた苦情について苦情解決責任者に報告すること。
- (4) 受け付けた苦情の内容等について記録すること。

(第三者委員の設置等)

第7条 苦情解決の公平性を確保するため、第三者委員を設置する。

2 第三者委員は、2人以上とし、市長が委嘱する。

(第三者委員の職務)

第8条 第三者委員は、次に掲げる職務を行う。

- (1) 苦情解決責任者から苦情に関し報告を受けた旨を苦情申出人に通知すること。
- (2) サービス利用者等からの苦情を直接受け付けること。
- (3) 受け付けた苦情について苦情解決責任者及び苦情受付担当者に報告すること。
- (4) 苦情申出人又は苦情解決責任者に対し当該苦情について助言を行うこと。
- (5) 苦情申出人と苦情解決責任者との当該苦情に係る話合いの場に立会い、助言すること。
- (6) 苦情解決責任者からの苦情に係る個々の事案に対する改善等の状況について聴取すること。

(第三者委員の任期)

第9条 第三者委員の任期は、2年とする。ただし、補欠の第三者委員の任期は、前任者の残任期間とする。

2 第三者委員は、再任されることができる。

(サービス利用者等への周知)

第10条 苦情解決責任者は、サービス利用者等に対して、対象施設内へのポスターの掲示等により、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名及び連絡先並びに苦情解決の仕組み等について周知を行うものとする。

(苦情の受付)

第11条 苦情の受付は、苦情受付担当者がその責任においてこれを行うものとする。ただし、サービス利用者等が第三者委員に対して直接苦情を申し出ることを妨げない。

2 苦情受付担当者は、サービス利用者等からの苦情を受け付けたときは、苦情申出人に確認の上、次の事項を記載した受付書（第1号様式）を作成するものとする。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出人の希望等
- (3) 第三者委員への報告の可否
- (4) 苦情申出人と苦情解決責任者との当該苦情に係る話合いの場への第三者委員の立会い及び第三者委員による助言の要否  
(苦情受付の報告等)

第12条 苦情受付担当者は、苦情を受け付けたときは、直ちに当該苦情について受付書により苦情解決責任者に報告するものとする。

2 苦情解決責任者は、前項の規定による報告を受けたときは、速やかにその苦情について第三者委員に報告するものとする。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を希望しない場合及び苦情解決責任者により円滑な苦情解決に至った場合は、この限りでない。

3 第三者委員は、前項本文の規定による報告を受けたときは、速やかにその苦情の内容について確認するとともに、当該内容に関し報告を受けた旨を苦情受付通知書（第2号様式）により苦情申出人に通知するものとする。  
(苦情解決に向けての話合い等)

第13条 苦情解決責任者は、常に苦情申出人との話合いによる解決に積極的に努めるものとする。この場合において、苦情申出人又は苦情解決責任者は、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 第三者委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者との当該苦情に係る話合いは、次に掲げるところにより行うものとする。

- (1) 第三者委員による苦情の内容の確認
- (2) 第三者委員による解決案の調整及び助言
- (3) 当該話合いの結果、改善に係る事項等の書面による記録及び確認

3 苦情解決責任者は、投書等匿名の苦情については、第三者委員と協議する等必要な対応を行うものとする。

(運営適正化委員会への依頼)

第14条 苦情申出人と苦情解決責任者との話合いによる解決が困難な苦情については、苦情解決責任者は、社会福祉法人三重県社会福祉協議会が設置する三重県福祉サービス運営適正化委員会にその解決を依頼することができる。

(苦情解決に係る記録及び報告)

第15条 福祉サービスの質の向上及びその運営の適正化を図るため、次に掲げるところにより処理を行うものとする。

- (1) 苦情受付担当者は、苦情の申出から解決・改善までの経過及び結果について話合い結果記録書(第3号様式)に記録するものとする。
- (2) 苦情解決責任者は、苦情申出人に対し苦情に係る改善等を約束したときは、当該約束による改善に係る事項及びその状況について苦情解決報告書(第4号様式)により苦情申出人及び第三者委員(苦情申出人が当該苦情について第三者委員への報告を希望しなかった場合にあつては、苦情申出人)に報告するものとする。
- (3) 苦情解決責任者は、苦情解決に係る処理状況について4月1日から9月30日まで及び10月1日から翌年の3月31日までの各区分による期間ごとに苦情解決結果状況報告書(第5号様式)を作成し、市長に報告するものとする。

(苦情解決に係る結果等の公表)

第16条 市長は、福祉サービスの質及び信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、苦情解決に係る結果等について公表するものとする。

(委任)

第17条 この要綱に定めるもののほか必要な事項は、別に定める。

附 則

この訓は、平成19年7月1日から施行する。

第1号様式（第11条関係）

受 付 書  
(表)

受付No.

受付日	年 月 日 ( )	発生時期	年 月 日 ( )	
記入者		発生場所		
申出人	ふりがな		住 所	TEL
	氏 名			
	利用者 との関係	本人、家族 [ ] 代理人 [ ]		
利用者	ふりがな		住 所	TEL
	氏 名			
	性 別	男 ・ 女	年 齢	歳
相談の 分 類	①処遇の内容にかかわる事項                      ②個人の嗜好・選択にかかわる事項 ③施設の整備にかかわる事項                      ④制度・法律にかかわる事項 ⑤その他 ( )			
申出人 の 希望等	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他 [ ]			
申出人 への 確認	第三者委員への報告の可否		可 <input type="checkbox"/>	否 <input type="checkbox"/>
	話合いの場への第三者委員の立会の可否		要 <input type="checkbox"/>	否 <input type="checkbox"/>
	第三者委員の助言の可否		要 <input type="checkbox"/>	否 <input type="checkbox"/>

(裏)

内 容				
考えられる原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報不足	<input type="checkbox"/> 職員の態度	<input type="checkbox"/> サービス内容	<input type="checkbox"/> サービス量 <input type="checkbox"/> 権利侵害
対応結果及び 今後の対応案				
備 考				
苦情受付担当者		苦情解決責任者		

第2号様式（第12条関係）

苦情受付通知書

年 月 日

（苦情申出人） 様

第三者委員 （氏 名） ㊞

苦情解決責任者から下記のとおり苦情受付（受付 NO. ）についての  
報  
告がありましたことを通知いたします。

記

苦情の 申出日	年 月 日 ( )	申出人 氏 名	
苦 情 発生時期	年 月 日 ( )	利用者との 関 係	本人、親、子 その他 ( )
苦情の 内容			

話し合い結果記録書

年 月 日

記録者 \_\_\_\_\_

苦情申出人氏名  (利用者本人でない場合は利用者氏名 )
苦情解決責任者氏名
第三者委員氏名
相談日： 年 月 日
【苦情申出の内容に関する苦情申出人の意見・希望】
【苦情申出の内容に関する苦情解決責任者の意見・対応案】
【苦情申出の内容に関する第三者委員の意見・解決方策案】
【改善を約束した内容】
【話し合いが不調となった原因・意見の相違点】
〔次回話し合いの日時： 年 月 日 ( ) 時 分から〕

苦 情 申 出 人 氏 名

苦 情 解 決 責 任 者 氏 名

第 三 者 委 員 氏 名



第4号様式（第15条関係）

苦 情 解 決 報 告 書

年 月 日

（苦情申出人）  
（第三者委員） 様

苦情解決責任者 （氏 名） ㊟

年 月 日付け（受付 No. ）の苦情については、下記  
のとおり解決いたしましたので、御報告いたします。

記

苦情内容	
改善結果	

第5号様式（第15条関係）

苦情解決結果状況報告書

年 月分 ～ 年 月分

施設名

受付No.	受付日	発生時期	苦情申出人と 利用者の関係	相談の分類	苦情の内容	苦情申出人の希望等	解決日	解決結果等

- (注) 1 苦情申出人と利用者との関係欄には、本人、家族又は代理人の関係を記入すること。
- 2 相談の分類欄には、①処遇の内容にかかわる事項、②個人の嗜好・選択にかかわる事項、③施設の整備にかかわる事項、④制度・法律にかかわる事項等の分類を記入すること。
- 3 苦情申出人の希望等欄には、話を聞いてほしい、教えてほしい、回答がほしい、調査してほしい、改めてほしい等の希望等を記入すること。