

苦情解決に関する要綱

(目的)

第1条 この要綱は、館山養護老人ホーム運営規程及び館山特別養護老人ホーム運営規程に基づき、施設が提供する福祉サービスに関する利用者からの苦情について社会福祉法（昭和26年法律第45号）第82条の規定に従い適切に解決するために必要な事項を定め、もって福祉サービスの向上に努めることを目的とする。

(苦情解決責任者及び苦情受付担当者の設置)

第2条 福祉サービスに対する苦情の解決を図るため、次に掲げる福祉サービスを提供する施設に苦情解決責任者及び苦情受付担当者を置く。

- (1) 館山特別養護老人ホーム
- (2) 館山養護老人ホーム
- 2 苦情解決責任者は、施設の長とする。
- 3 苦情受付担当者は、第1項各号に掲げる施設職員のうちから当該施設を所管する苦情解決責任者が指名する。

(第三者委員の設置)

第3条 苦情の解決を中立かつ公正に行うため、次に掲げる要件を備える者のうちから第三者委員を置く。

- (1) 円滑かつ円満に利用者等からの苦情の解決を図ることができる者であること。
- (2) 社会的に信頼を有するものであり、かつ社会福祉事業等に理解と熱意のある者であること。
- 2 第三者委員は、次の各号に掲げる業務を行う。
 - (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者への通知
 - (3) 利用者等からの苦情の直接受け付け
 - (4) 苦情申出者に対する助言
 - (5) 苦情申出者及び苦情解決責任者の話し合いにおける立会い及び助言
 - (6) 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
 - (7) 施設の日常的な状況把握及び意見聴取
- 3 第三者委員の定数は、2名以内とする。
- 4 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

る後任者の任期は、前任者の残任期間とする。

5 第三者委員は、再任することができる。

(利用者等への周知)

第4条 苦情解決責任者は、施設における掲示物の掲示、配布等を行うことにより、利用者等に対し福祉サービスに対する苦情解決の仕組みの周知を図るものとする。

(苦情の受付等)

第5条 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ものとする。

また、第三者委員も利用者等から直接苦情を受け付けることができる。

2 苦情受付担当者は、苦情の申し出があったときは、次の各号に掲げる事項を聴取して苦情受付書（別記第1号様式）に記録するとともに、その内容について苦情申出者に確認するものとする。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出者の希望等
- (3) 第三者委員への報告の要否
- (4) 苦情申出者及び苦情解決責任者の話し合いにおける第三者委員の助言及び立会いの要否

(苦情受付の報告等)

第6条 苦情受付担当者は、前条の規定により受け付けた苦情の内容を苦情解決責任者及び第三者委員（前条第2項第3号に規定する報告の要の場合に限る。）に報告するものとする。

2 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けたときは、内容を確認するとともに、苦情申出者に対してその旨を苦情受付通知書（別記第2号様式）により通知するものとする。

3 第三者委員は、苦情申出者から直接苦情を受け付けたときは、その苦情の内容を苦情解決責任者に報告するものとする

(話し合い)

第7条 苦情解決責任者は、苦情申出者との話し合いによる解決に努めるものとする。

2 第三者委員は、第5条第2項第4号に規定する立会いの要の場合に、話し合いに立ち会うものとする。この場合において、第三者委員は苦情内容の確認並びに解決策の調整及び助言を行うものとする。

3 苦情受付担当者は、苦情申出者、苦情解決責任者及び第三者委員の話し合いに同席するとともに苦情受付書にその経過及び結果を記録し、出席者の確認を受けるものとする。

(記録等)

第8条 苦情受付担当者は、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するものとする。

2 苦情解決責任者は、一定期間ごとに苦情解決結果について 第三者委員に報告するものとする。

3 苦情解決責任者は、苦情解決にあたり苦情申出者に改善を約束した事項等があるときは、苦情申出者及び第三者委員に対し、苦情に関する結果報告書(別記第3号様式)によりその結果を報告するものとする。

(助言、斡旋)

第9条 理事長は、社会福祉法第83条及び第85条に規定する、千葉県運営適正化委員会が行う苦情処理のための事前調査に協力するとともに、必要に応じ苦情解決のための助言・斡旋を受けるものとする。

(公表)

第10条 苦情解決責任者は、利用者によるサービスの選択並びに当該福祉サービスの質及び信頼性の向上に資するため、苦情申出者の個人情報に関するものを除き、広報等に掲載することにより、苦情に関する結果の公表を行うものとする。

(秘密の保持)

第11条 苦情解決責任者、苦情受付担当者その他の苦情相談に係る事務に従事する職員及び第三者委員は、苦情申出者の氏名、苦情相談の内容その他の苦情相談に関し、知り得た秘密を保持しなければならない。その職を退いた後も同様とする。

附則

この要綱は、平成15年 4月 1日から施行する。