川崎市高齢者福祉施設苦情解決要綱

（目的）

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、本市が運営する老人福祉センター（以下「施設」という。）利用者への援助サービスについて、利用者等からの苦情を適切に解決し、もって、利用者等の権利を擁護することにより、施設サービスの質を高め運営の信頼性や適正性の確保を図ることを目的とする。

（苦情の申し出）

第２条　苦情の申し出ができる者は、施設の利用者及びその家族並びにそれらの者の意思を代弁する者（以下「利用者等」とする。）とする。

２　利用者等は、施設が提供する福祉サービスに関して苦情があるときは、口頭、文書等により申し出るものとし、当該苦情には、意見、要望等を含むものとする。

（苦情解決責任者等）

第３条　苦情の適切な解決を図るため、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を置く。

２　苦情解決責任者は、利用者等からの苦情の解決に向けての責任主体として、施設の長をもって充てる。

３　苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を受け付け、苦情の内容、利用者等の意向等を確認及び記録し、並びに受け付けた苦情の苦情解決責任者及び第三者委員へ報告することとし、苦情解決責任者が指名する者をもって充てる。

４　第三者委員は、苦情を申し出た利用者等（以下「苦情申出人」という。）と苦情解決責任者の話し合いに立ち会い、助言等を行うことにより、苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者等の立場や特性を配慮した適正な苦情解決を推進することとし、苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であって、社会的信頼性を有する者の中から市長が委嘱する。

（苦情の受付）

第４条　苦情受付担当者は、苦情申出人からの苦情を受けたときは、苦情受付簿（第１号様式）及び苦情申出受付書（第２号様式）に記録するものとする。

２　苦情受付担当者は、前項に定める苦情申出書を作成したときは、次の各号に掲げる事項について、苦情申出人に確認後、その写しを当該苦情申出人に交付するものとする。

（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要否

（４）第三者委員への助言、立会いの要否

（苦情受付の報告）

第５条　苦情受付担当者は、前条に定める処理を行ったときは、その旨を苦情解決責任者、第三者委員及び健康福祉局へ報告するものとする。ただし、前条第２項第３号及び第４号について、苦情申出人が否としたときは、第三者委員への報告は、この限りでない。

２　前号の報告は、苦情解決責任者へは苦情申出書により、第三者委員及び健康福祉局へは苦情受付報告書（第３号様式）により行うこととする。

３　苦情受付担当者は、苦情が匿名による場合等により苦情申出書を作成しがたい事情があるときは，苦情解決責任者に当該状況及び内容について報告し、必要な措置について指示を受けるものとする。

（苦情受付の通知）

第６条　苦情解決責任者は、前条第１項の定めに基づく報告があったときは、その内容を確認し、「苦情受付通知書」（第４号様式）により、苦情申出人へ通知する。

（苦情解決の方法）

第７条　苦情解決責任者は、苦情解決にあたっては、苦情申出人との話し合いの方法による解決に努めるものとする。

２　第三者委員は、苦情申出人の意思に基づき、苦情申出人又は苦情解決責任者から助言又は立会いを求められたときは、改めて苦情内容を確認し、助言及び解決案の調整を行う。

（苦情解決の記録，報告，公表）

第８条　苦情解決責任者は、苦情解決に関して、次に掲げる処理を行う。

（１）苦情の受け付けから解決、改善までの経過及び結果について、「苦情解決記録」（第６号様式）を作成する。

（２）一定期間ごとに苦情解決状況について第三者委員に報告し、必要な助言を受けるものとする。

（３）苦情が解決した際は、苦情解決の結果について、苦情申出人、第三者委員及び健康福祉局に対して苦情解決結果報告書（第７号様式）により速やかに報告するものとする。ただし、第４条第２項第３号について、苦情申出人が否としたときは、この限りでない。

（４）苦情解決に関する事項のうち、個人情報に関するものを除き、公表するものとする。ただし、苦情申出人が否としたときは、この限りでない。

（期限）

第９条　苦情申出に対する対応等の期限は、次のとおりとする。

項　目	期　限
(1)苦情受付担当者から苦情解決責任者等への報告	受付後、すみやかに
(2)第三者委員から苦情申出人へ受け付けた旨の通知	受付後、おおむね１４日以内
(3)話し合い・調整を開始する時期	通知後、おおむね１４日以内
(4)解決・調整を図るよう努める期限	開始後、おおむね３ヶ月以内
(5)話し合いによる解決・調整の結果通知	解決・調整終了後、 おおむね１４日以内

（第三者委員）

第１０条　第三者委員は、中立・公正性の確保のため複数設置することとする。

２　第三者委員は、苦情を解決するために、施設の日常的な状況把握と利用者からの意見聴取に努め、中立・公平な立場から助言、調整等を行うものとする。

３　第三者委員は、必要に応じて合議することができるものとし、委員相互の情報交換等連携に努めるものとする。

４　第三者委員は、利用者等からの苦情を直接受け付けることができるものとする。

５　第三者委員の任期は、２年とする。ただし、委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。また、再任は妨げない。

６　第三者委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職務を退いた後も、同様とする。
７　市長は、第三者委員が次の各号のいずれかに該当する場合は、第三者委員を解嘱することができる。
（１）心身の故障のため、職務の遂行に堪えないと認められた場合
（２）職務を怠った場合
（３）第４項に定める守秘義務に違反した場合
（４）第三者委員から辞任の申出があった場合
（５）その他第三者委員としてふさわしくないと市長が認めた場合
（利用者への周知）
第１１条　苦情解決責任者は、次の各号に掲げる事項について、掲示及びパンフレット等により、利用者等に周知しなければならない。
（１）当制度の内容
（２）苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名、連絡先等
（苦情解決委員会）
第１２条　川崎市健康福祉局長寿社会部苦情解決委員会（以下「苦情解決委員会」という。）は、第三者委員と施設所管課の課長をもって構成するものとする。
２　第三者委員が苦情解決のための調整が困難な場合は、苦情解決委員会に諮ることができる。
３　苦情解決委員会は、必要に応じて開催することができる。
４　苦情解決委員会は、利用者に結果を報告するとともに施設に対して適切な指導を行うことができる。
５　苦情解決委員会は、必要に応じ関係者の出席を求めることができる。
（委任）
第１３条　この要綱に定めるものを除くほか、この要綱の施行に関し必要な事項は、健康福祉局長の定めるところとする。

附則
（施行期日）
この要綱は、平成１４年１２月２日から施行する。
この要綱は、平成１８年４月１日から施行する。