

浜松市立の福祉施設における苦情解決に関する要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、社会福祉法(昭和26年法律第45号。以下「法」という。)第82条の規定に基づき、浜松市立の福祉施設の内、浜松市が管理運営する施設(以下「施設」という。)の苦情解決について必要な事項を定める。

施設

所在区名	施設名
中区	北星児童館、江西児童館、南保育園、鴨江保育園、花川保育園、江西保育園、権現谷保育園、佐鳴台保育園、寺島保育園、西保育園
東区	中ノ町保育園、積志保育園、笠井保育園
西区	神田原保育園、舞阪第1保育園、舞阪第2保育園、雄踏保育園
南区	可美保育園
北区	三方原保育園、引佐保育園、三ヶ日保育園、都筑保育園
天竜区	天竜児童館

(苦情解決責任者)

第2条 施設における苦情に関する問題の解決(以下「苦情解決」という。)の総責任者は、当該施設が所在する区の福祉事務所長とする。

2 施設における苦情解決の責任者(以下「苦情解決責任者」という。)は、当該施設が所在する区の社会福祉課長の職にあるものとする。

(苦情受付担当者)

第3条 苦情解決責任者は、苦情受付担当者を指名する。

(第三者委員)

第4条 苦情解決に当たり客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、施設が所在する区ごとに第三者委員を1人以上設置するものとし、浜松市長が任命する。

2 第三者委員は、民生委員・児童委員の中から選出し、その任期は委員の職にある間とする。

3 第三者委員は、個々に職に当たるものとするが、委員相互の連携を保つため、適宜情報交換を行うものとする。

4 第三者委員の職務は、次のとおりとする。

(1) 苦情申出人からの苦情の聴取及び助言

(2) 苦情解決責任者への助言及び意見陳述

(3) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いの斡旋及び立会い

(報酬)

第5条 第三者委員への報酬は、費用弁償を除き無報酬とする。

(利用者等への周知)

第6条 苦情解決責任者は、施設内へのポスター掲示、パンフレットの配布等により、利用者やその保護者(以下「利用者等」という。)に対して、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や、投書箱の設置、苦情解決の仕組みについて周知しなければならない。

(利用者等の苦情申出の方法)

第7条 利用者等の苦情申出の方法は、次のとおりとする。

(1) 利用者等は、苦情の内容を苦情申出書(様式第1号)に必要事項を記入し、各施設に設置した投書箱に投函し、又は苦情受付担当者若しくは第三者委員に郵便、電子メール、FAX等で直接送付する。

(2) 前号に掲げる方法のほか苦情申出は、直接口頭又は電話により行うことができる。

(苦情の受付)

第8条 苦情受付担当者又は第三者委員は、利用者等からの苦情申出を随時受け付ける。

2 苦情受付担当者又は第三者委員は、苦情受付に際し次の事項の確認を行う。

(1) 苦情の内容

(2) 苦情申出人の希望等

(3) 苦情申出人と苦情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 前条第1項第2号の苦情申出を第三者委員が受け付けたときは、申出者に代わって内容を苦情申出受付書(様式第2号)に記入し、苦情受付担当者に送付する。

4 前条第1項第2号の苦情申出を苦情受付担当者が受け付けたときは、申出者に代わって内容を苦情申出受付書(様式第2号)に記入して受け付け、苦情解決責任者に報告する。

5 第2項の第3号が不要の場合は、苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いにより解決を図るものとする。

(苦情受付の報告・確認)

第9条 苦情解決責任者は、苦情申出人が第三者委員への報告を必要とした場合は、これを苦情申出受付報告書(様式第3号)により第三者委員に報告する。

2 第三者委員は、前項の報告を受けた場合は、苦情申出人に対して報告を受けた旨を電話等で連絡する。

(苦情解決に向けての話し合い)

第10条 苦情解決責任者は、誠意をもって苦情申出人に対応し、苦情解決に努めるものとする。

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再確認

(2) 施設からの意見等の聴取

- (3) 第三者委員による解決策の調整、助言
- (4) 話し合いの結果や改善事項等の書面による記録の確認

(苦情解決の記録、報告)

- 第 1 1 条 苦情解決責任者は、受け付けた苦情について、処理経過、解決結果及び改善事項を苦情解決記録書（様式第 4 号）に記録しなければならない。
- 2 苦情解決責任者は、前項による苦情解決結果について、一定期間毎に第三者委員に苦情解決記録書（様式第 4 号）及び苦情処理結果報告書（様式第 5 号）により報告する。

(運営適正化委員会への申立て)

- 第 1 2 条 苦情解決責任者は、法第 8 3 条の規定に基づき、静岡県が静岡県社会福祉協議会に設置する運営適正化委員会へ申立てすることができる旨を利用者等に告知しなければならない。

(改善結果の公表)

- 第 1 3 条 苦情解決責任者は、利用者等のサービスの選択や各施設の提供するサービスの質や信頼性の向上を図るため、苦情にかかる改善結果を公表する必要があると認める場合は、施設内の掲示板等により公表する。
- 2 前項の公表する場合には、個人情報に関する部分は、これを除外して公表する。

(その他)

- 第 1 4 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

この要綱は、平成 1 4 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 1 6 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 1 9 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 2 2 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

- 1 この要綱は、平成 2 2 年 1 2 月 1 日から施行する。
- 2 この要綱の施行の際現に従前の規定により調製した用紙がある場合は、当分の間、これを取り繕って使用することができる。

附 則

この要綱は、平成 2 8 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 3 1 年 4 月 1 日から施行する。

様式第1号(第7条関係)

苦情申出書

(施設) が提供するサービスに対するご意見、不満、苦情、改善して欲しいことがありましたら、下記太枠内にご記入ください。

また、問題を解決するために、公平で客観的な立場の第三者委員を交えた話し合いを行うこともできます。

なお、直接、第三者委員へ苦情を申し出ることもできます。

施設名				
申出人	フリガナ氏名		電話番号	
	住所		利用者との関係	本人・()
利用者	フリガナ氏名		年齢	歳
			性別	
	住所		電話番号	
苦情の内容				
申出人の希望				
	第三者委員への報告の要否		要	否
	苦情解決に向けての話し合いへの第三者委員の助言・立会の要否		要	否
受付日時	年 月 日 () 午前・午後 時 分		記入者	
			No	

様式第2号（第8条関係）

苦情申出受付書

受付日時	年 月 日 () 午前・午後 時 分	苦情発生時期	年 月 日	受付	
記入者		苦情発生場所			
申出人	(フリガナ) 氏名		住所		
	利用者との関係	本人、親、子、その他 ()			
利用者	(フリガナ) 氏名		住所		
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入					
苦情の内容	相談の分類	ケアの内容に関わる事項 個人の嗜好・選択に関わる事項 財産管理・遺産・遺言等 制度、施策、法律に関わる要望 その他 ()			
申出人の希望等					
備考					
申出人の希望	話を聞いて欲しい 教えて欲しい 回答が欲しい 調査して欲しい 改めて欲しい その他 ()				
申出人への確認	第三者委員への報告の要否	要	否	確認欄 []	
	苦情解決に向けての話合いへの第三者委員の助言、立会いの要否	要	否	確認欄 []	

様式第2号 裏面（第8条関係）

相談記録	
想定原因	説明・情報不足 職員の態度 サービス内容 サービス量 権利侵害 その他[]
処理経過	
結 果	

様式第3号（第9条関係）

（苦情解決責任者 第三者委員）
年 月 日

苦情申出受付報告書

第 三 者 委 員 様

所属名 苦情解決責任者名

下記のとおり苦情申出があり、受け付けたので報告します。

苦情の申出日	年 月 日 ()	苦情申出人氏名	
		苦情申出人住所 Tel	
苦情発生時期	年 月 日	利用者との関係	本人、親、子、その他()
受付日	年 月 日		
苦情の内容			

第三者委員は、当該報告を受けた旨、苦情申出人に電話等で連絡してください。

様式第4号(第11条関係)

苦情解決記録書

記入日 年 月 日
〔記入者所属名・氏名〕

話し合い参加者	氏名 _____	苦情申出人〔本人 家族 知人 その他()〕 苦情解決責任者 苦情受付担当者 第三者委員 その他()
	氏名 _____	苦情申出人〔本人 家族 知人 その他()〕 苦情解決責任者 苦情受付担当者 第三者委員 その他()
	氏名 _____	苦情申出人〔本人 家族 知人 その他()〕 苦情解決責任者 苦情受付担当者 第三者委員 その他()
	氏名 _____	苦情申出人〔本人 家族 知人 その他()〕 苦情解決責任者 苦情受付担当者 第三者委員 その他()
	氏名 _____	苦情申出人〔本人 家族 知人 その他()〕 苦情解決責任者 苦情受付担当者 第三者委員 その他()
	氏名 _____	苦情申出人〔本人 家族 知人 その他()〕 苦情解決責任者 苦情受付担当者 第三者委員 その他()
申出人の具体的な要望		
処理経過・改善・解決策		
次回の話し合い	要(年 月 日() 時 分~)	否

苦情申出人 氏名 _____ 印

苦情受付担当者 氏名 _____ 印

苦情解決責任者 氏名 _____ 印

第三者委員 氏名 _____ 印

様式第5号(第11条関係)

年 月 日

苦情処理結果報告書

第三者委員 様

所属名 苦情解決責任者名

年 月 日付けの苦情申出(受付)については、下記のとおり解決したので報告します。

苦情内容	
解決結果	