

船橋市の福祉サービスに対する苦情解決に関する要綱

(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、本市が提供する福祉サービスに係る苦情解決の制度を整備することにより、苦情に対する適切な対応を図り、もって福祉サービスの利用者（以下「利用者」という。）の権利を擁護するとともに、福祉サービスの適切な利用又は提供を支援し、利用者からの信頼を確保することを目的とする。

(制度の対象範囲)

第2条 この要綱に基づき、苦情解決業務を行う福祉サービスの範囲は、別表に掲げる福祉施設（以下「福祉施設」という。）において提供される福祉サービスとする。ただし、次に掲げる事項は除く。

- (1) 裁判所において係争中のもの又は判決があったもの
 - (2) 行政不服審査法（平成26年法律第68号）に基づき不服申立てを行っている事項及び不服申立てに対する裁決又は決定を経て確定しているもの
 - (3) 既に同じ苦情内容で申出がなされ、苦情処理が終了しているもの
- 2 対象とする苦情の範囲は、福祉サービスに係る処遇の内容に関わる事項とする。
- 3 苦情の申出人の範囲は、利用者、その家族、代理人とする。

(苦情解決責任者の設置等)

第3条 福祉サービスに対する苦情の解決について、責任の主体を明確にするため、福祉施設に苦情解決責任者を置く。

- 2 苦情解決責任者は、福祉施設の長又はその長が当該施設の職員のうちから指名する者をもって充てる。
- 3 苦情解決責任者は、この要綱の趣旨に基づき、責任を持って苦情解決に努めなければならない。

(苦情受付担当者の設置等)

第4条 苦情の申出人が苦情申出をしやすい環境を整えるため、福祉施設に苦情受付担当者を置く。

- 2 苦情受付担当者は、福祉施設の長がその職員のうちから指名する者をもって充てる。
- 3 苦情受付担当者は、次の各号に掲げる職務を行う。
 - (1) 第2条第3項に規定する者（以下「苦情申出人」という。）からの苦情受付
 - (2) 苦情内容、苦情申出人の意向等の確認と記録

- (3) 受付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告
- (4) 第2条第2項に規定する以外の苦情等については、苦情解決責任者と協議の上、担当部局等を紹介するなどの適切な対応
(第三者委員の設置等)

第5条 苦情解決に社会性及び客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を図るため、第三者委員(以下「委員」という。)を置く。

- 2 委員は、福祉サービスの分野で優れた識見を有する者の内から、市長が委嘱する。
- 3 委員の定数は、次の各号に掲げるとおりとする。
 - (1) 委員の定数は5人以内とする。
 - (2) 市長は、委員の定数を変更しようとするときは、委員の意見を聞かなければならない。
 - (3) 市長は、委員が心身の故障によりその職務に支障があると認めるとき、又は職務上の義務違反等委員たるに適しない非行があると認めるときは、委員を解任することができる。
- 4 委員は、次の各号に掲げる職務を行う。
 - (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人への通知
 - (3) 苦情申出人からの苦情の直接受付
 - (4) 苦情申出人への助言
 - (5) 市長及び福祉施設の長への助言
 - (6) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いにおける立会い及び助言
 - (7) 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
 - (8) 福祉施設の日常的な状況把握及び意見傾聴
- 5 委員の任期は2年とし、補欠の委員の任期は前任者の在任期間とする。ただし、再任を妨げない。
- 6 前5項に定めるもののほか、委員に必要な事項は、市長が別に定める。
(苦情の受付等)

第6条 苦情受付担当者は、苦情申出人からの苦情を随時受け付けるものとする。

- 2 委員は、苦情申出人からの苦情を直接受け付けることができる。
- 3 苦情受付担当者は、苦情の申出があったときは、次の各号に掲げる事項を聴取して、苦情受付書(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人に確認す

るものとする。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出人の希望等
- (3) 委員への報告の要否
- (4) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いにおける委員の助言及び立会いの要否
(苦情受付の報告等)

第7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委員に報告するものとする。ただし、苦情申出人が前条第3項第3号の委員への報告を拒否したときは、委員への報告を行わないものとする。

- 2 苦情受付担当者は、投書等による匿名の苦情があったときは、苦情解決責任者及び委員に報告するものとする。
- 3 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、苦情申出人に対して報告を受けた旨を苦情受付通知書（第2号様式）により通知するものとする。
- 4 委員は、苦情申出人から直接苦情を受け付けたときは、その内容を苦情解決責任者に通知するものとする。

(苦情の解決)

第8条 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努めるものとする。

- 2 苦情申出人が第6条第3項第4号に掲げる事項について要とした場合において、苦情申出人及び苦情解決責任者は、必要に応じ委員の助言及び立会いを求めることができる。
- 3 委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行うものとする。
 - (1) 委員による苦情内容の確認
 - (2) 委員による解決案の調整及び助言
 - (3) 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

- 4 苦情解決責任者は、苦情が解決したときは、その結果を苦情解決結果報告書（第3号様式）により、苦情申出人及び委員並びに市長に報告しなければならない。

(苦情解決の記録等)

第9条 苦情受付担当者は、苦情受付から解決及び改善までの経過と結果について苦情受付書（第1号様式）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の経過及び結果について委員に報告し、

必要な助言を受けるものとする。

- 3 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約した事項について、一定期間経過後、苦情申出人及び委員に対し、文書をもって報告するものとする。

(苦情の解決結果の公表)

第10条 市長は、利用者による福祉サービスの選択や第2条に規定する福祉サービスの質及び信頼性の向上に資するため、個人情報に関するものを除き、船橋市保健福祉の概要に掲載することにより、苦情解決の結果の公表を行うものとする。

(第三者委員連絡協議会)

第11条 委員の職務執行に関し、必要な事項を協議するため、第三者委員連絡協議会(以下「連絡協議会」という。)を設置する。

- 2 連絡協議会で行う事項は、おおむね次のとおりとする。

- (1) 苦情解決が困難である場合に、苦情解決責任者からの要請により、協議又は調整を行うこと。
- (2) 苦情解決に係る情報交換を行うこと。
- (3) その他苦情解決の推進に関すること。

- 3 委員の職務上生じた災害については、議会の議員その他非常勤職員の公務災害補償等に関する条例(昭和42年船橋市条例第33条)の規定を準用する。

(利用者への周知)

第12条 苦情解決責任者は、福祉施設内における掲示、パンフレットの配布等により、利用者に対し福祉サービスに係る苦情解決の制度の周知を図るものとする。

(秘密の保持)

第13条 苦情解決責任者、苦情受付担当者その他苦情解決に係る事務に従事する職員及び委員は、苦情申出人の氏名、苦情の内容その他苦情解決に関し知り得た秘密を保持しなければならない。

附 則

この要綱は、平成15年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成18年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成19年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成24年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成27年12月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成28年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成31年4月1日から施行する。

(別表)

- | |
|------------------------|
| (1) ケアハウス |
| (2) 老人福祉センター |
| (3) 特別養護老人ホーム |
| (4) 老人デイサービスセンター |
| (5) 障害者授産施設 |
| (6) 簡易マザーズホーム |
| (7) 身体障害者福祉センター |
| (8) 身体障害者福祉作業所太陽 |
| (9) こども発達相談センター |
| (10) 障害者支援施設 |
| (11) 地域活動支援センター |
| (12) 身体障害者福祉ホーム |
| (13) 児童ホーム |
| (14) 放課後ルーム |
| (15) 母子・父子福祉センター |
| (16) 保育所 |
| (17) 子育て支援センター |
| (18) 病院事業の施設 (助産部門に限る) |

苦情受付書

施設名				受付日	年 月 日 ()		受付番号	
受付担当者 (記入者)				受付方法		面談・電話・書面・FAX・他 ()		
申 出 人	(フリガナ)			住 所	〒□□□-□□□□			
	氏名							
	利用者との関係		本人・親・子・他 ()		TEL ()			
利 用 者	(フリガナ)			住 所	〒□□□-□□□□			
	氏名							
	性別	男・女	年齢		歳	TEL ()		
苦 情 の 内 容	相談の分類	①ケアの内容に関わる事項			②個人の嗜好、選択に関わる事項			
		③制度、施策、法律に関わる事項			④その他 ()			
申 出 人 の 希 望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査をして欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他 ()							
申 出 人 へ の 確 認	第三者委員への報告の要否				要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>			
	確認欄 ()							
話し合いにおける第三者委員の助言、立会いの要否				要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>				
確認欄 ()								

第2号様式

苦 情 受 付 通 知 書

年 月 日

苦情申出人

様

第三者委員

印

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付（受付 NO. ）について、報告がありましたことを通知します。

記

苦情の申出日	年 月 日 (曜日)	該当施設名	
苦情発生時期		利用者との関係	本人・親・子・ その他 ()
苦 情 の 内 容			

第3号様式

苦情解決結果報告書

年 月 日

申出人 様

第三者委員 様

市長

苦情解決責任者

印

年 月 日付けの苦情(受付 NO.)について、下記のとおり報告いたします。

記

苦情内容	
結 果	