

## 静岡市厚生事業協会が管理する施設に関する苦情相談事業実施要綱

### (目的)

第1条 この要綱は、社会福祉法第82条（昭和26年法律第45号）の規定に基づき、静岡市厚生事業協会が管理する施設の利用者に係る苦情等に適切に対応するための相談事業に関し、必要な事項を定めるものとする。

### (苦情相談の体制)

- 第2条 苦情の円満、円滑な解決を図るため、各施設に苦情相談体制を整備する。
- 2 利用者が苦情を申し出やすい環境を整えるため、施設長は職員の中から苦情受付担当者を各施設毎に1名置くものとする。
  - 3 苦情相談の責任主体を明確にするため、各施設長を苦情解決責任者とする。
  - 4 苦情相談に社会性や客観性を確保し、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、第三者委員を置くものとする。

### (苦情受付担当者の職務)

第3条 苦情受付担当者の職務は次のとおりとする。

- (1) 利用者及び家族等からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、苦情相談申出人の意向等の確認と記録
- (3) 記録簿の整理
- (4) 受付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者への報告

### (苦情解決責任者の職務)

第4条 苦情解決責任者の職務は次のとおりとする。

- (1) 受付けた苦情相談内容の報告聴取
- (2) 苦情相談申出人との苦情相談解決に向けての話し合い
- (3) 解決結果について第三者委員会への報告
- (4) 苦情相談に係る改善意向事項の苦情相談申出人及び第三者委員会への報告

### (第三者委員会の設置)

第5条 苦情相談を円満、円滑に図るため、第三者委員会を各施設に置き、委員会の委員は施設長の推薦により理事長が任命する。

- 2 委員会の委員は3名とする。
- 3 委員の任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。
- 4 前項の任期の満了前に退任した委員の補欠として選任された委員の任期は、退任した委員の任期の満了する時までとする。
- 5 委員会の名称は各施設の名称による。

### (第三者委員の職務)

第6条 委員会の委員の職務は次のとおりとする。

- (1) 苦情受付担当者から受付けた苦情相談内容の報告聴取

- (2) 苦情相談申出人からの苦情相談の直接受付
- (3) 苦情相談申出人への助言
- (4) 苦情解決責任者への助言
- (5) 苦情相談申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち合い、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) 日常的な状況把握と意見傾聴
- (8) 理事会への提言
- (9) その他必要事項

(利用者への周知)

第7条 苦情解決責任者は、利用者に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者及び委員会委員の氏名、連絡先や苦情相談解決の仕組みについて、施設内への掲示、パンフレットの配布等により周知を図るものとする。

(苦情相談受付の報告・確認)

第8条 苦情受付担当者は、受付けた苦情相談の全てを苦情解決責任者に報告する。  
2 第三者委員会は、苦情解決責任者から苦情相談内容の報告を受けた場合は、必要に応じ苦情相談申出人に対し報告を受けた旨の通知をする。

(苦情相談の話し合い)

第9条 苦情解決責任者は苦情相談申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情相談申出人又は苦情解決責任者は必要に応じて第三者委員会の助言を求めることができるものとする。  
2 第三者委員の立会いによる苦情相談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相談内容の確認  
(2) 第三者委員による解決案の調整、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

(苦情解決の記録・報告)

第10条 苦情受付担当者は、苦情相談の受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録する。  
2 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情相談解決結果について確認し、第三者委員会に報告し、必要な助言を受ける。  
3 苦情解決責任者は、苦情相談申出人に改善を約束した事項について、苦情相談申出人及び第三者委員会に対して、一定期間経過後、報告する。

(解決結果の公表)

第11条 苦情相談の結果については、個人情報に関するものを除き、「事業報告書」や「機関誌」等へその実績を掲載し、公表しなければならない。

(書類の整備)

第 12 条 苦情相談事業を円満、円滑に実施するため以下の書類を整備する。

- (1) 苦情相談受付簿
- (2) 苦情相談受付報告書
- (3) 苦情相談解決結果報告書

(雑則)

第 13 条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は別途定める。

附 則

- 1 この要綱は、平成 13 年 10 月 1 日から適用する。

附 則

- 1 この要綱は、令和 3 年 9 月 1 日から適用する。