

新潟市の障がい福祉機関における苦情等の解決に関する要綱

(目的)

第1条 この要綱は、新潟市の障がい福祉機関（以下「機関」という。）が提供するサービスに係る利用者からの意見，要望あるいは苦情（以下「苦情等」という。）について，適切な対応による解決を図るため，必要な事項を定めるものとする。

(体制)

第2条 苦情等の円滑，円満な解決を図るため，各機関に次の組織を置く。

- (1) 苦情解決責任者
- (2) 受付担当者
- (3) 第三者委員

(苦情解決責任者)

第3条 苦情解決責任者（以下「責任者」という。）は，機関の長とする。

2 責任者の職務は次のとおりとする。

- (1) 受付担当者より報告を受けた苦情等について，話し合いによる解決に努めるものとし，必要により，第三者委員の助言を受ける。
- (2) 苦情等の解決結果を第三者委員に報告し，助言を受ける。
- (3) 改善を約束した事項について，一定期間経過後，苦情等の申出人（以下「申出人」という。）及び第三者委員に報告する。

(受付担当者)

第4条 受付担当者（以下「担当者」という。）は，機関の長が職員の中から指名する。

2 担当者の職務は次のとおりとする。

- (1) 利用者等からの苦情を受け付けること。
- (2) 苦情内容，利用者の意向等の確認及びその内容の記録をすること。
- (3) 受け付けた苦情及びその改善状況等を責任者及び第三者委員に報告すること。

(第三者委員)

第5条 苦情解決における社会性及び客観性を確保し，利用者の立場及び特性に配慮した適切な対応を推進するため，第三者委員2名を置く。

2 第三者委員は，社会的信頼を有し，苦情解決を円満かつ円滑に行うことができると認められる者のうちから市長が選考し，任命する。

3 第三者委員の職務は次のとおりとする。

- (1) 受け付けた苦情等の内容の報告を受ける。

- (2) 苦情等の報告を受けた旨を申出人に対し通知する。
- (3) 利用者等からの苦情等を、直接、受け付ける。
- (4) 申出人又は機関に対し助言を行う。
- (5) 申出人と責任者の話し合いへの立ち会いや助言を行う。
- (6) 責任者から苦情にかかる事案の改善状況等の報告を受ける。

(利用者等への周知)

第6条 責任者は、責任者、担当者及び第三者委員の氏名、連絡先、その他苦情解決の仕組みについて、掲示、配布物を通じ、利用者等に周知を図るものとする。

(苦情等の申出)

第7条 利用者等は苦情等があるときは、いつでも担当者に申し出ることができる。

- 2 利用者等は責任者や第三者委員に対し、直接、苦情等を申し出ることができる。

(苦情等の受付)

第8条 担当者は、利用者等からの苦情等をいつでも受け付けるものとする。

- 2 担当者は、前条第1項による苦情等の申し出があったときは、次の事項を確認し、「苦情等の受付書」(別記 様式第1号)に記載し、その内容について申出人に確認するものとする。

- (1) 苦情等の内容
- (2) 申出人の苦情解決に関する希望
- (3) 第三者委員への報告の要否
- (4) 申出人と責任者の話し合いへの第三者委員の立会い、助言の要否

- 3 責任者または第三者委員は、前条第2項による苦情等の申し出があったときは、すみやかにその旨を担当者に連絡し、担当者は、前項により処理するものとする。

(苦情受付の報告・確認)

第9条 担当者は、受け付けた苦情等を全て責任者及び第三者委員に報告する。ただし、申出人が、第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。

- 2 投書など匿名の苦情等についても、「意見・要望等の受付書」に記録し、前号により報告すると共に、必要な対応を行う。
- 3 第三者委員は、担当者から苦情等の内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、申出人に対して、報告を受けた旨を「意見・要望等の受付報告書(別記 様式第2号)」により通知する。

(苦情等解決の話し合い)

第10条 苦情等については、第8条第2項（3）（4）が不要な場合は、申出人と責任者との話し合いにより解決を図るものとする。

2 話し合いを行うときは、責任者または申出人は必要に応じて第三者委員の立会い及び助言を求めることができる。

3 第三者の立会いによる申出人と責任者の話し合いは、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

（苦情等解決の記録）

第11条 担当者は、苦情等の受付から解決・改善までの経過及び結果について書面に記録する。

（苦情解決の状況と結果の報告）

第12条 責任者は、改善を約束した事項やその他の苦情解決の結果について、一定期間ごとに申出人及び第三者委員に対して報告し、助言を受ける。

2 責任者は、申出人に改善を約束した事項について、申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、「苦情等の解決結果報告書（別記 様式第3号）」により報告する。

（解決結果の公表）

第13条 責任者は、苦情等の解決結果について、個人情報に関するものを除き、広報紙などを通じ、公表するものとする。

（その他）

第14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

（施行期日）

この要綱は、平成14年10月1日から施行する。

苦情等の受付書

(苦情受付担当者)

受付者			受付日		年 月 日		受付 No.	
申 出 人	(ふりがな)		住 所	〒				
	氏 名							
	利用者との関係	本人, 親, 子, その他 ()		☎ () -				
申出人が本人以外		利用者氏名						
苦 情 等 の 内 容	苦情の発生日時等		年 月 日		時 ころ 場所			
	分 類	☐ 職員の対応 ☐ けが, 病気 ☐ 保健衛生 ☐ 給食						
		☐ 行事 ☐ 処遇 ☐ 施設設備						
		☐ その他 ()						
申 出 人 の 希 望 等								
備 考								
申出人への確認		第三者委員への報告の要否				☐ 要 ☐ 否		
		話し合いへの第三者委員の助言又は立ち会いの要否				☐ 要 ☐ 否		

[illegible]

様式第2号

(第三者委員→苦情申出人)

苦情等の受付報告書

年 月 日

(苦情申出人) 様

第三者委員名

苦情受付担当者から次のとおり苦情受付（No. ）について報告がありましたので
通知いたします。

[illegible]

様式第3号

(苦情解決責任者→第三者委員，苦情申し出人)

苦情等の解決結果報告書

年 月 日

(第三者委員・苦情申出人) 様

苦情解決責任者氏名

年 月 日付けで受け付けた苦情受付（No. ）については、次の通り解決しましたので報告いたします。

[illegible]