

## 新潟市民間福祉サービス苦情相談窓口設置要綱

### (目的及び設置)

第1条 新潟市の民間福祉サービス施設に対する苦情等について、利用者や市民が気軽に相談でき、より迅速に解決に向けた対応を図るとともに、福祉サービスの質の向上を推進するため、福祉部福祉監査課に新潟市民間福祉サービス苦情相談窓口（以下「窓口」という。）を置く。

### (対象となる福祉サービス)

第2条 この要綱において、対象となる福祉サービスは、新潟市の所管する民間福祉施設が提供するサービスで、次の各号に掲げるものを除く。

- (1) 裁判所において係争中の事項又は判決があった事項
- (2) 行政不服審査法（平成26年法律第68号）に基づき不服申し立てを行っている事項及び不服申し立てに対する裁決又は決定があった事項
- (3) 既に同内容で苦情等の申出がなされ、その処理が終了している事項

### (苦情等の受付)

第3条 窓口では、利用者や市民からの苦情等を随時受け付けるものとする。

2 窓口の担当者は、苦情等の申し出があったときは、次の各号に掲げる事項を聴取して、民間福祉サービス苦情受付書（別記様式第1号）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) 苦情等の内容
- (2) 苦情等申出人の希望等
- (3) 当該施設の第三者委員への報告・紹介の要否
- (4) 新潟県福祉サービス運営適正化委員会への紹介の要否
- (5) 新潟県国民健康保険団体連合会介護サービス相談室への紹介の要否

### (調査及び調整)

第4条 窓口の担当者は、前条第1項の苦情等を受付けた場合は、所管課及び当該施設に対して、必要な調査を行うとともに、同条第2項に掲げる苦情等申出人の意向に基づき解決に向けた調整を行うものとする。

### (改善等の申入れ)

第5条 窓口の担当者は、前条の規定による調査の結果、苦情の申し出に理由があり、申し出に係る福祉サービスについて改善等が必要と判断したときは、当該施設に対し、改善等の措置を講ずるよう申入れを行うことができる。

### (その他)

第6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21年6月1日から施行する。

### 附 則

この要綱は、平成29年4月1日から施行する。

民間福祉サービス苦情受付書

施設名			受付年月日	H 年 月 日	受付番号	
			受付方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 面談 <input type="checkbox"/> その他 ( )		
受付担当者						
苦情申立人	(フリガナ)	( )	住所			
	氏名			電話番号		
	利用者との関係	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> その他 ( )				
利用者	(フリガナ)	( )	住所			
	氏名			電話番号		
	性別・年齢	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 才				
苦情発生時期	H 年 月 日 <input type="checkbox"/> 午前 <input type="checkbox"/> 午後 時 分 頃					
サービスの種類	<input type="checkbox"/> 高齢介護 <input type="checkbox"/> 障害者・児 <input type="checkbox"/> 保育 <input type="checkbox"/> その他 ( ) 具体的なサービスの種類 ( )					
苦情の分類	<input type="checkbox"/> 個人の処遇に関する事項 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好・選択に関する事項 <input type="checkbox"/> 職員に関する事項 <input type="checkbox"/> 施設の整備・運営に関する事項 <input type="checkbox"/> その他 ( )					
苦情の内容						
苦情申立人の希望等	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 指導してほしい <input type="checkbox"/> その他 ( )					
苦情申立人への確認	当該施設苦情解決第三者委員への報告・紹介の要否			<input type="checkbox"/> 要	<input type="checkbox"/> 否	
	新潟県福祉サービス運営適正化委員会への照会の要否			<input type="checkbox"/> 要	<input type="checkbox"/> 否	

