

## 福祉サービスに関する苦情解決実施要綱

### (目的)

第1条 この要綱は、豊中市立児童発達支援センター、たちばな園、障害福祉センターひまわり（以下「障害福祉施設等」という。）が提供する福祉サービスに係る利用者等からの苦情に対し、迅速かつ適切に対応するために必要な事項を定め、社会性及び客観性を確保し、もって利用者の権利擁護、適正な福祉サービス及び障害福祉施設等に対する信頼の確保を図ることを目的とする。

### (定義)

第2条 この要綱において、次の各号に掲げる用語の定義は、当該各号に定めるところによる。

- (1)福祉サービス 社会福祉法(昭和26年法律第45号)に基づき障害福祉施設及び児童福祉施設が実施するサービスをいう。
- (2)苦情 福祉サービスに係る処遇内容及び福祉サービスの利用に関する苦情をいう。ただし、裁判所において係争中のもの又は判決等があったもの及び既に同一の苦情内容で申出がなされたものは除く。
- (3)利用者等 福祉サービスの利用者、その家族、代理人及び民生委員・児童委員等福祉サービスの利用者に関する状況を具体的かつ的確に把握している者をいう。

### (苦情解決体制)

第3条 利用者等からの苦情を円滑・円満に解決するため障害福祉施設等において苦情解決責任者及び苦情受付担当者を置くものとする。また、第三者委員については、各障害福祉施設等の共同設置とする。

### (苦情解決責任者)

第4条 苦情解決及び改善の責任主体を明確にするため、各障害福祉施設等の施設長（以下「施設長」という。）を苦情解決責任者（以下「責任者」という。）とする。

- 2 責任者は、苦情を申し出た利用者等（以下「苦情申出人」という。）との話し合いにより適切な解決に努めるものとする。  
また、苦情申出人又は責任者は、必要に応じて第三者委員の助言又は立ち会いを求めることができる。
- 3 責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に一定期間経過後、その結果を報告しなければならない。

4 責任者は、苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受けなければならない。

5 責任者は、障害福祉施設等の段階での解決が第三者委員の対応によっても困難な場合には、大阪府社会福祉協議会に設置されている運営適正化委員会を紹介するなど、必要な情報提供を行わなければならない。

(苦情受付担当者)

第 5 条 利用者等が苦情を申出やすい環境を整えるため、苦情受付担当者（以下「担当者」という。）を職員の中から責任者が任命する。

2 担当者は、次に掲げる職務を行うものとする。

(1) 利用者等からの苦情の受付

(2) 受け付けた苦情の責任者及び第三者委員への報告

(3) 苦情内容、苦情申出人の希望、第三者委員への報告の要否、苦情申出人及び責任者の話し合いへの第三者委員の立ち会いの要否等の書面記録並びにその内容についての苦情申出人への確認

(4) 苦情受付から解決・改善までの経過及び結果についての書面記録

3 担当者は、苦情申出人が第三者委員への報告について明確に拒否をする意思表示をしたときは、前項第 3 号に規定する第三者委員への報告はしないものとする。

第 6 条 苦情解決に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ながら適切な対応を推進するため第三者委員（以下「委員」という。）を置く。

2 委員の定数は、2 人とし、障害福祉に精通する者等から市長が選任する。

3 委員の任期は、2 年とする。ただし、欠員補充により選任された委員の任期は、前任者の残任期間とする。また、再任は妨げないものとする。

4 委員報酬については、無報酬とする。

5 委員は、任期中はもとより、任期終了後においても職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。

6 委員は、次に掲げる職務を行うものとする。

(1) 利用者等からの苦情の直接受付及び記録

(2) 前号で受け付けた苦情の担当者への連絡

- (3) 担当者から受け付けた苦情内容の報告聴取
  - (4) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
  - (5) 苦情申出人への助言
  - (6) 苦情申出人に対して行った助言等の責任者への報告
  - (7) 責任者への助言及び事情聴取
  - (8) 苦情申出人及び責任者の話し合いへの立ち会い並びに助言
  - (9) 責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
  - (10) 日常的な状況把握及び意見傾聴
- 7 前項第 8 号の話し合いは、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、助言  
話し合いの結果、改善事項等の書面記録及び確認

(利用者への周知)

第 7 条 施設長は、利用者に対して、責任者、担当者及び委員の氏名・連絡先並びに苦情解決の仕組みについて周知しなければならない。

(解決結果の報告)

第 8 条 苦情解決の結果は、個人情報に関する内容を除き、公表するものとする。

附 則

この要綱は、平成 12 年（2000 年）12 月 1 日から実施する。

附 則

この要綱は、平成 27 年（2015 年）4 月 1 日から実施する。

附 則

この要綱は、平成 29 年（2017 年）4 月 1 日から実施する。

附 則

この要綱は、平成 31 年（2019 年）4 月 1 日から実施する。