

○市川市福祉サービス苦情解決事業実施要綱

(目的)

第1条 この要綱は、本市が提供する福祉サービスに関する利用者等からの苦情に対し、社会福祉法（昭和26年法律第45号）第82条の規定によりその適切な解決に努めるための事業に関し必要な事項を定めることにより、利用者に提供する福祉サービスの向上を図ることを目的とする。

(苦情解決の体制)

第2条 本市が提供する福祉サービスに対する苦情の解決を行うため、次に掲げる福祉サービスを提供する施設等（以下「福祉施設」という。）に苦情解決責任者及び苦情受付担当者を置く。

- (1) 各市立保育園
- (2) 各こども館
- (3) おひさまキッズ
- (4) あおぞらキッズ
- (5) 明松園
- (6) フォルテ行徳
- (7) 身体障がい者福祉センター
- (8) 障がい者支援課

2 苦情解決責任者は、福祉施設等を所管する課長とする。

3 苦情受付担当者は、第1項各号に掲げる福祉施設等の職員のうちから当該福祉施設等を所管する苦情解決責任者が指名する。

(第三者委員)

第3条 市長は、苦情の解決を中立かつ公正に行うため、次に掲げる要件を備える者の中から第三者委員を選任する。

- (1) 円滑かつ円満に利用者等からの苦情の解決を図ることができること。
- (2) 利用者等から信頼を得られる者であること。
- (3) 福祉又は法律に関する知識を有すること。

2 第三者委員は、第5条から第9条までに定めるもののほか、次に掲げる職務を行う。

- (1) 福祉施設等の日常的な状況を把握すること。
- (2) 福祉施設等の利用者等からの意見を聴取すること。

3 第三者委員の定数は、3人とする。

4 第三者委員の任期は、2年とする。ただし、補欠の第三者委員の任期は、前任者の残任期間とする。

5 第三者委員は、再任されることができる。

6 第三者委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同

様とする。

(利用者等への周知)

第4条 苦情解決責任者は、ポスターの掲示、パンフレットの配付等を行うことにより、利用者等に対し福祉サービスに係る苦情を解決する体制について周知を図るものとする。

(苦情の受付等)

第5条 苦情受付担当者は、福祉施設等の利用者等からの苦情を受け付けるものとする。この場合において、必要があると認めるときは、苦情解決責任者又は第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

2 前項の規定により苦情を受け付けた者は、次に掲げる事項を聴取して、その内容を苦情受付書(様式第1号)に記録するものとする。この場合において、苦情を申し出た者(以下「苦情申出者」という。)が明らかであるときは、苦情受付書に記録された内容を当該苦情申出者に確認するものとする。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出者が希望する処遇
- (3) 第三者委員への報告の要否
- (4) 苦情申出者と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の立会の要否

(苦情の報告等)

第6条 苦情受付担当者は、前条第2項の苦情受付書を苦情解決責任者に提出するものとする。

2 苦情解決責任者は、前項の規定による苦情受付書の提出を受け、その内容を確認したとき、又は直接苦情を受け付け、当該苦情の内容を苦情受付書に記録したときは、苦情受付書を第三者委員に提出するものとする。ただし、前条第2項第3号及び第4号に掲げる事項について苦情申出者が否とした場合は、この限りでない。

3 第三者委員は、苦情解決責任者から前項の規定により苦情受付書の提出を受けたときは、その内容を確認するとともに、当該苦情受付書に係る苦情申出者に対し、報告を受けた旨を苦情受付報告書(様式第2号)により通知するものとする。

4 第三者委員は、苦情申出者から直接苦情を受け付けたときは、その苦情の内容を苦情受付書に記録するとともに、当該苦情受付書を当該苦情があった福祉施設等の苦情解決責任者に提出するものとする。

(苦情解決の話し合い)

第7条 苦情解決責任者は、提出された苦情受付書に係る苦情申出者と話し合い、苦情の原因の究明及び当該苦情の解決を図るように努めるものとする。この場合において、苦情申出者及び苦情解決責任者は、必要に応じ、第三者委員の助言又は指導を求めることができる。

- 2 前項前段の場合において、次の各号に掲げる要件のいずれかに該当するときは、第三者委員は、前項前段の規定による話合いに立ち会い、苦情申出者又は苦情解決責任者に対し助言又は指導を行うものとする。
 - (1) 苦情申出者が第5条第2項第3号に掲げる事項について要とし、かつ、第三者委員が話合いへの立会いを必要と認めるとき。
 - (2) 苦情申出者及び苦情解決責任者から第三者委員に対し助言又は指導を求められたとき。
 - (3) 苦情申出者が第5条第2項第4号に掲げる事項について要としたとき。
- 3 苦情解決責任者は、第1項の規定による話合いにおいて苦情申出者に改善を約束した事項について改善が図られたときは、苦情申出者及び第三者委員に対し苦情改善報告書(様式第3号)により報告するものとする。
- 4 苦情受付担当者は、第1項の規定による話合いに同席し、提出した苦情受付書に話合いの経過、苦情申出者に改善を約束した事項その他話し合われた事項を記録し、その内容を出席した苦情申出者、苦情解決責任者又は第三者委員に確認するものとする。

(改善状況の報告等)

第8条 苦情解決責任者は、前条第1項の話合いにおいて苦情申出者に改善を約束した事項について、その改善の状況を一定の期間ごとに第三者委員(当該話合いに立ち会った第三者委員がいるときは、その第三者委員)に報告し、必要な助言を受けるものとする。

(福祉サービス苦情解決事業運営委員会)

第9条 苦情解決責任者及び第三者委員の間で情報交換及び連絡調整を行い、本市の福祉サービスの改善を図るため、福祉サービス苦情解決事業運営委員会(以下「委員会」という。)を設置する。

- 2 委員会は、第三者委員及び苦情解決責任者で構成する。
- 3 委員会の会議(以下「会議」という。)は、必要に応じ開催するものとする。
- 4 会議の議長は、第三者委員のうちから互選する。
- 5 第三者委員が委員会の会議に出席したときは、報償金として1回につき9,100円を支給する。
- 6 委員会の事務局は、こども部において処理する。

(件数の公表)

第10条 市長は、一定の期間ごとに本市が提供する福祉サービスに関する利用者等からの苦情について件数を集計し、市民に公表するものとする。

附 則

この要綱は、平成13年7月1日から施行する。

この要綱は、平成14年4月1日から施行する。

この要綱は、平成15年7月1日から施行する。
この要綱は、平成17年7月1日から施行する。
この要綱は、平成19年4月1日から施行する。
この要綱は、平成19年5月2日から施行する。
この要綱は、平成22年2月17日から施行する。
この要綱は、平成23年4月1日から施行する。
この要綱は、平成25年4月1日から施行する。
この要綱は、平成27年4月1日から施行する。
この要綱は、平成30年4月1日から施行する。
この要綱は、令和元年5月1日から施行する。
この要綱は、令和5年4月1日から施行する。