

## 宮崎市の福祉サービスに関する苦情解決に関する要綱

(目的)

第1条 この要綱は、社会福祉法（昭和26年法律第45号。以下「法」という。）第82条の規定に基づき、宮崎市の福祉サービスの利用者からの苦情の適切な対応により、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適正に利用することができることを目的とする。

(定義)

第2条 この要綱において、「福祉サービス」とは、法第2条に規定する社会福祉事業に係る福祉サービスその他これに準ずるものをいう。

(苦情解決責任者等)

第3条 福祉サービスに関する苦情解決の責任主体を明確にするため、福祉部の該当する各課に苦情解決責任者を置くものとし、課長の職にあるものをもって充てる。

2 福祉部の苦情解決の総責任者として、部長の職にあるものを苦情解決総責任者とする。

(苦情受付担当者)

第4条 福祉サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、福祉部の該当する各課および保育所に苦情受付担当者を置き、課長が任命する。

2 苦情受付担当者は、次に掲げる職務を行うものとする。

(1) 利用者からの苦情の受付

(2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録

(3) 受付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員)

第5条 苦情解決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、第三者委員を福祉部に置く。

2 第三者委員の人数は10人以内とし、次に掲げる者のうちから市長が委嘱または任命する。

(1) 民生委員・児童委員

(2) 社会福祉士

(3) 介護福祉士

(4) 弁護士

(5) 学識経験者

(6) 前5号に掲げる者のほか、市長が必要と認めるもの

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

4 第三者委員は、次に掲げる職務を行うものとする。

(1) 苦情受付担当者から受付けた苦情内容の報告徴取

(2) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知

(3) 利用者からの苦情の直接受付

(4) 苦情申出人への助言

(5) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、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徴取

(7) 苦情解決調整会議への出席

(苦情の受付)

第6条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受付けるものとし、また、第三者委員も直接苦情を受付けることができる。

2 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認しなければならない。

(1) 苦情の内容

(2) 苦情申出人の希望等

(3) 第三者委員への報告の要否

(4) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員への助言、立会いの要否

(苦情受付の報告・確認)

第7条 苦情受付担当者は、受付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告しなければならない。ただし、苦情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はこの限りでない。

2 苦情受付担当者及び苦情解決責任者は、投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行わなければならない。

3 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知しなければならない。

(苦情解決に向けての話し合い)

第8条 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努めるものとし、その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

2 第三者委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行うものとする。

(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

3 第三者委員の立会いは、苦情申出人だけでなく、苦情解決責任者も要請することができる。

(苦情解決調整会議)

第9条 それぞれの第三者委員だけで苦情解決案の提示が困難な場合、苦情の内容が複数の担当課に該当する場合などには、苦情解決調整会議を開き問題の解決策にあたるものとする。

2 苦情解決調整会議の運営については、別に定める。

(苦情解決の記録・報告)

第10条 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録しなければならない。

2 苦情解決責任者は、一定期間ごとに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。

3 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した苦情について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告しなければならない。

(解決結果の公表)

第11条 苦情解決責任者は、苦情の件数、内容、処理結果について、個人情報に関するものを除き、適切な方法で公表を行うものとする。

附 則

この要綱は、平成12年11月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成18年5月8日から施行する。

附 則

この要綱は、平成20年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成24年4月1日から施行する。