

青森県立さわらび療育福祉センター苦情解決実施要綱

1. 苦情申出人の範囲

苦情申出人となることができるのは、利用者及び利用者の家族や代理人（当事者の同意を得ている方、以下「利用者等」という。）とする。

なお、センターを退所して1年を経過していない利用者等も苦情申出人となることができる。

2. 苦情解決体制

(1) 苦情解決責任者

ア) 苦情解決の責任体制を明確にするため、苦情解決責任者を設置する。

イ) 苦情解決責任者は所長とする。

(2) 苦情受付担当者

ア) 利用者等が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、苦情受付担当者を設置する。

イ) 苦情受付担当者は生活支援課長とする。

(3) 第三者委員

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置く。

ア) 第三者委員は地域連携推進会議委員とする。

イ) 第三者委員は無報酬とする。ただし、活動に要した実費は別途弁償するものとする。

3. 職 務

苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の職務は下記のとおりとする。

(1) 苦情解決責任者

ア) 利用者等への苦情解決の仕組みの周知

イ) 苦情申出内容の原因、解決方策の検討

ウ) 苦情解決のための苦情申出人との話し合い

エ) 苦情解決結果の第三者委員への報告

オ) 苦情原因の改善状況の苦情申出人及び第三者委員への報告

(2) 苦情受付担当者

ア) 利用者等からの苦情の受付

イ) 受け付けた苦情内容の記録と確認

ウ) 受け付けた苦情内容の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

エ) 苦情の受付から解決・改善までの経過及び結果の記録

(3) 第三者委員

ア) 苦情受付担当者が受け付けた苦情内容の報告聴取

- イ) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知と内容確認
- ウ) 利用者等からの苦情の直接受付
- エ) 苦情内容の事実関係を把握するための調査
- オ) 苦情申出人への助言
- カ) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い及び助言
- キ) 苦情解決責任者からの苦情に係わる事案の解決結果及び改善状況等の報告聴取

4. 苦情解決体制の周知

苦情解決責任者は、施設内の掲示、パンフレットの配布等により、利用者等及びセンター職員に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先並びに解決の仕組みについて周知する。

5. 苦情の申出及び受付

- (1) 苦情受付担当者は、随時、利用者等からの苦情を受け付ける。
- (2) 利用者等は苦情を申し出る場合、口頭、文書（様式は任意で御意見箱への投書も含む。）のいずれによっても行うことができる。
- (3) 苦情は、苦情受付担当者のみならず、第三者委員に対しても申し出ることができる。
- (4) 苦情が匿名により行われた場合は、第三者委員に報告し、第三者委員が必要な対応を行う。

6. 申出内容の報告及び確認

- (1) 受け付けた苦情は、苦情受付担当者が「苦情の内容」「苦情申出人の希望」等を苦情受付書（様式1）に記録し、苦情申出人にその内容を確認したうえで、速やかに苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。その際、第三者委員の話し合いへの立会い及び助言の要否について苦情申出人の意向を確認する。
- (2) 第三者委員は、苦情受付担当者から報告のあった苦情申出について、苦情申出日から1週間以内に苦情申出人へ報告を受けた旨を苦情受付報告書（様式2）により通知し、内容に相違がないか確認する。
- (3) 第三者委員は、必要に応じ苦情申出人、苦情解決責任者等に聴取を行うなど、事実関係を把握するための調査を行い、申出内容を正確に把握する。
- (4) 苦情解決責任者は、利用者等からの苦情について、原因、解決方策などの検討を行う。
- (5) 第三者委員は、苦情解決責任者から助言を求められた場合は、必要な助言を行う。
- (6) 第三者委員は、苦情申出人から助言を求められた場合は、必要な助言を行う。

7. 苦情解決に向けた話し合い

- (1) 苦情申出人と苦情解決責任者は、苦情申出の内容を解決するための話し合いを苦情申出日から2週間以内に行う。その際、第三者委員の助言、立会いを求めることができる。

- (2) 第三者委員は、話し合いへの立会いを求められた場合は、苦情内容を確認したうえで、解決案の調整及び助言を行う。
- (3) 苦情受付担当者は、話し合いの結果や改善を約束した事項を話し合い結果記録書（様式3）に記録し、話し合いの当事者間及び第三者委員で確認する。

8. 苦情対応の記録及び苦情解決結果の報告

- (1) 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経緯と結果についての記録を書面に残す。
- (2) 苦情解決責任者は、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対して、1ヶ月以内に改善結果報告書（様式4）により報告する。

9. 苦情解決結果の公表

個人情報に関するものを除き「さわらびだより」に苦情の申出内容、解決結果を掲載するとともに、センター内に掲示して公表する。

ただし、苦情申出人がその苦情に関することについての公表を拒んだ場合は、公表しないものとする。

附則

- 1. この要綱は平成14年1月1日から適用する。
- 2. 平成18年4月1日一部改正
- 3. 平成26年4月1日一部改正

附則 この要綱は令和7年4月1日から適用する。