

大阪市立阿武山学園における苦情解決体制整備要綱

制定 平成13年9月14日

健康福祉局 第114号

(目的)

第1条 この要綱は、社会福祉法第82条の規定に基づき、大阪市立阿武山学園（以下「施設」という。）において提供される福祉サービスに対する苦情の解決体制の整備について必要な事項を定める。

(苦情の範囲)

第2条 この要綱において、苦情とする範囲は、次の内容にかかるものとする。

- (1) 福祉サービスに係る処遇の内容に関する苦情
- (2) 福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する苦情

(苦情の申出人)

第3条 この要綱において苦情を申し出ることができる者（以下「苦情申出人」という。）は、次の各号のいずれかに定めるとおりとする。

- (1) 特定の利用者からの苦情 福祉サービスの利用者、その家族及び代理人等
- (2) 不特定の利用者に対する福祉サービスの提供にかかる苦情 福祉サービスの提供の状況を具体的かつ的確に把握している者

(苦情解決責任者)

第4条 苦情解決責任者は、大阪市立阿武山学園長（以下「園長」という。）とする。

(苦情解決責任者の職務)

第5条 苦情解決責任者は、苦情受付担当者から報告を受けた苦情及びその改善状況を、苦情調整委員に報告する。

2 苦情解決責任者は、苦情に係る事案の迅速な解決に努める。

(苦情受付担当者の選任)

第6条 苦情受付担当者は、施設の職員の中から苦情解決責任者が選任する。

(苦情受付担当者の職務)

第7条 苦情受付担当者は、以下の各号に掲げる職務を行う。

- (1) 苦情申出人からの苦情の受付
- (2) 苦情確認のため、利用者と直接関わっている職員の状況を聞く等、必要な状況の把握
- (3) 受付けた苦情及びその改善情况等の苦情解決責任者への報告
- (4) 苦情調整委員が受付けた苦情の引継

(苦情調整委員の設置)

第8条 苦情調整委員は、社会福祉士、民生委員・児童委員、大学教授、弁護士など、施設及び利用者から信頼性を有する者を、園長が選任し、市長が委嘱する。苦情調整委員は、中立性及び公共性を確保するため、可能な限り複数設置する。

(苦情調整委員の職務)

第9条 苦情調整委員は、以下の各号に掲げる職務を行う。

- (1) 苦情解決責任者からの苦情内容の報告聴取
- (2) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- (3) 苦情申出人からの苦情の直接受付
- (4) 直接受け付けた苦情の苦情受付担当者への引継
- (5) 苦情申出人への助言等
- (6) 苦情申出人に対して行った助言等の苦情解決責任者への報告
- (7) 苦情解決責任者への助言及び事情確認
- (8) 苦情申出人と苦情解決責任者及び当該苦情に係る事案に関する施設職員の話合いへの立会い及び助言
- (9) 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善情况等の報告聴取
- (10) 施設内での日常的な状況把握と利用者及び職員等の意見聴取

(苦情調整委員の任期)

第10条 苦情調整委員の任期は3年とする。ただし、要綱実施日より初回更新に限り、平成16年11月30日までとし、以降3年毎に更新する。

2 苦情調整委員は再任することができる。

3 補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(苦情調整委員の費用弁償)

第11条 苦情調整委員が職務を行うために要した経費は、国の苦情解決経費予算を上限とし、施設の運営費の中からその実費を弁償することができる。

(苦情調整委員の秘密保持義務)

第12条 苦情調整委員は、職務上知ることのできた秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様である。

(利用者への周知)

第13条 園長は、利用者に対して「苦情解決責任者」「苦情受付担当者」及び「苦情調整委員」の氏名、連絡先及び苦情解決の仕組みについて、適切な方法により利用者に周知を図る。

(公表)

第14条 苦情解決責任者は、解決結果の実績等について、個人情報に関するものを除き施設内に掲示することにより公表する。

(運営適正化委員会と苦情解決)

第15条 苦情解決責任者は、施設の苦情解決体制の中で解決が困難であると認める場合、当該苦情について、大阪府社会福祉協議会に設置される運営適正化委員会に相談することができる。運営適正化委員会へは、苦情解決責任者だけでなく、施設職員、苦情調整委員、苦情申出人からも相談できる。

2 施設は、運営適正化委員会が苦情解決のために行う調査に協力しなければならない。

3 苦情申出人又は苦情解決責任者は、運営適正化委員会へ書面により苦情解決のためのあつせんを申請することができる。双方の同意の上、運営適正化委員会のあつせんを受けた場合、運営適正化委員会へ書面により改善結果を報告する。

(こども青少年局こども家庭支援課と施設の苦情解決)

第16条 苦情解決責任者は、苦情解決にあたり、苦情調整委員又は運営適正化委員会が関わる場合、こども青少年局こども家庭支援課と協議するものとする。

附則

この要綱は、平成13年10月1日から施行する。

附則

この要綱は、平成19年4月1日から施行する。

附則

この要綱は、平成23年4月1日から施行する。