

利用者からの苦情解決の 取り組みに関する実施要綱

せつしりつ えん
摂津市立ひびきはばたき園

だい じょう もくてき 第1条. 目的

せつしりつ えん い か とうえん つうえん りようしゃ
摂津市立ひびきはばたき園(以下、「当園」といいます。)に通園している利用者
からの苦情を解決するための体制を整備し、利用者の権利を守り、満足感を高
め、当園を気持ちよく利用できるように支援する。

また、苦情を隠さず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法
で解決を進め、円滑・円満な解決の促進、当園に対する信頼性・対等性の確保
を目的とする。

だい じょう じっし たいしょう 第2条. 実施対象

だいしょう くじょう はんい 1. 対象とする苦情の範囲

りようけいやく りこう かん じこう
利用契約の履行に関する事項

くじょうもうし でにん はんい 2. 苦情申出人の範囲

りようしゃ りようしゃ だいべん かぞく だいにん しえんしゃ ほらんていあ
利用者および利用者を代弁するその家族、代理人、支援者(ボランティア)など
(以下、「その家族など」といいます。)

だい じょう じっし たいせい 第3条. 実施体制

か き とうえん くじょうかいけつせきになんしゃ くじょうけつつけたんとうしゃ だいさんしゃ いいん せつち
下記により、当園に苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員を設置
する。

1. 苦情解決責任者

施設長を苦情解決責任者とする。

2. 苦情受付担当者

施設長は、サービス管理責任者を担当者として任命する。

3. 第三者委員

- ① 第三者委員は、市民から選ばれた2名とする。
- ② 第三者委員の任期は、2年とし、再任は妨げない。
- ③ 第三者委員に欠員ができた場合の後任者の任期は、前任者の残任期間とする。
- ④ 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実費弁償するものとする。

4. 職員

- ① 第2条に規定する苦情を利用者から受けた職員は、苦情受付担当者に報告する。
- ② 苦情解決に向けた施設の取り組みに積極的に参加する。

第4条 職務

第3条の実施体制で設置、任命した苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員の行う職務は以下のとおりとする。

1. 苦情解決責任者

- ① 利用者、その家族などへ苦情解決の仕組みを知らせる。
- ② 苦情内容の原因、解決策の検討をする。
- ③ 苦情解決のために苦情申出人と話し合いをする。

- ④ 苦情原因の改善状況を苦情申出人および第三者委員へ報告する。
- ⑤ 苦情解決の結果を苦情申出人および第三者委員へ報告する。

2. 苦情受付担当者

- ① 利用者、その家族などからの苦情を受け付ける。
- ② 受け付けた苦情の内容の記録と確認をする。
- ③ 受け付けた苦情の内容を苦情解決責任者、第三者委員へ報告する。
- ただし、苦情申出人が第三者委員への申立てを必要とせず、苦情解決責任者との話し合いなどにより解決を望む苦情については、苦情解決責任者に報告し、解決に努める。
- ④ 苦情の受付から解決・改善までの経過、結果を記録する。

3. 第三者委員

- ① 苦情受付担当者が受け付けた苦情内容の報告を聴く。
- ② 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を確認する。
- ③ 利用者およびその家族などから直接苦情を受け付ける。
- ④ 苦情内容の事実関係を把握するための調査を行う。
- ⑤ 苦情申出人への助言を行う。
- ⑥ 施設への助言を行う。
- ⑦ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言を行う。
- ⑧ 苦情解決責任者から苦情内容の解決結果、改善状況などの報告を聴く。
- ⑨ 利用者、およびその家族などから意見を聴き、施設の日常的な状況の把握を行う。

第5条. 委員の責務

- ① 委員は、公平で適正にその職務を遂行しなければならない。
- ② 委員は、その地位を政党や政治目的に利用してはならない。

③委員は、職務上知りえ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。

④委員は、苦情申立ての処理にあたっては、個人の情報の保護について最
大限の配慮をしなければならない。

第6条. 業務内容

1. 利用者への周知

①苦情解決責任者は、利用者、その家族などに苦情解決責任者、苦情受付
担当者および第三者委員の氏名、連絡先を示し、苦情解決の仕組みにつ
いて周知する。

②また、苦情解決責任者は、利用者、その家族などに苦情解決機関の存在
と利用方法を周知する。

2. 苦情の申出および受付

①苦情受付担当者は、随時、利用者、その家族などからの苦情を受け付け
る。

②利用者、その家族などは、苦情を申し出る場合、口頭、文書いずれによつて
も行う事ができる。文書で申し出る場合は、様式1を用いる。

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事が
できる。文書で申し出る場合は、様式1を用いる。

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。

3. 申出内容の報告・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」などを様式2により記録し、苦情申出人にその内容を確認した上で、速

くじょうかいけつせきにしや ほうこく
やかに苦情解決責任者に報告する。

- だいさんしゃ いん くじょうけつせきたんとうしゃ ほうこく くじょうもうしで く
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
じょうもうしで しゅうかん いない くじょうもうしで にん ほうこく う ないよう ようしき
情申出から1週間以内に苦情申出人への報告を受けた内容を様式3によ
り通知し、内容に間違いがないか確認する。
- だいさんしゃ いん ひつよう おう くじょうもうしで にん くじょうかいけつせきにしや き と
③ 第三者委員は、必要に応じて苦情申出人、苦情解決責任者などに聴き取
りを行うなど、事実関係を把握するための調査を行い、申出の内容を正
おこな じじつかんけい はあく ちょうさ おこな もうしで ないよう せい
確に把握する。
- くじょうかいけつせきにしや りようしゃ くじょう げんいん かいけつほうさく
④ 苦情解決責任者は、利用者からの苦情について、原因、解決方策などの
けんとう おこな
検討を行う。
- だいさんしゃ いん とうえん もと ばあい ひつよう じよげん おこな
⑤ 第三者委員は、当園から求められた場合は、必要な助言を行う。
- だいさんしゃ いん くじょうもうしで にん もと ばあい ひつよう じよげん おこな
⑥ 第三者委員は、苦情申出人から求められた場合は、必要な助言を行う。

くじょうかいけつ む はな あ 4. 苦情解決に向けた話し合い

- くじょうもうしで にん くじょうかいけつせきにしや くじょうもうしで ないよう かいけつ
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に、
はな あ くじょうもうしで び しゅうかん いない おこな
話し合いを苦情申出日から2週間以内に行う。
- さい くじょうもうしで にん くじょうかいけつせきにしや だいさんしゃ いん じよげん たちあ
② その際、苦情申出人と苦情解決責任者は、第三者委員の助言、立会いを
もと こと
求める事ができる。
- だいさんしゃ いん はな あ たちあ もと ばあい くじょうないよう かくにん
③ 第三者委員は、話し合いへの立会いを求められた場合、苦情内容を確認し
うえ かいけつさく ちょうせい じよげん おこな
た上で、解決策の調整および助言を行う。
- だいさんしゃ いん くじょうかいけつせきにしや はな あ けつ か かいぜん やくそく
④ 第三者委員、または、苦情解決責任者は、話し合いの結果や改善を約束し
じこう ようしき きろく はな あ とうじしゃかん だいさんしゃ いん かくにん
た事項を様式4により記録し、話し合いの当事者間および第三者委員で確認
する。
- くじょうもうしで にん くじょうかいけつせきにしや だいさんしゃ いん じよげん たちあ もと
ただし、苦情申出人と苦情解決責任者が第三者委員の助言、立会いを求めな
いときは話し合いの当事者間で確認する。

くじょうたいおう きろく くじょうかいけつせき ほうこく 5. 苦情対応の記録・苦情解決結果の報告

- くじょううけつせきたんとうしゃ くじょううけつせき かいけつ かいぜん けい い けつ か
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
きろく しよめん のこ
記録を書面に残す。

② 苦情解決責任者は、必要に応じて苦情解決の取り組み状況について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。

③ 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、第三者委員に対して、1ヶ月以内に様式5により報告し、第三者委員の了解が得られたら第三者委員から苦情申出人に様式6により報告する。

6. 苦情解決結果の公表

個人情報に関するものを除き当園の「事業報告」に苦情の申出内容、解決結果を掲載・公表する。

第7条. 関係書類

様式1	苦情申出書(施設への申出用)
様式2	苦情受付表
様式3	苦情受付報告書
様式4	話し合い結果記録書
様式5	苦情解決(改善)結果報告書
様式6	苦情解決(改善)結果通知書

付 則

この要綱は、平成15年 4月 1日 から施行する。