

はこだて療育・自立支援センター苦情対応実施要綱

(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、はこだて療育・自立支援センターが提供する福祉サービス（以下「福祉サービス」という。）に関する苦情への適切な対応を行うことで、福祉サービスに対する利用者の満足度を高めるとともに、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、提供者の信頼および適正性の確保を図る等、苦情解決に関する必要な事項を定めることを目的とする。

(実施体制)

第2条 前条の目的を達成するため、次の職員を置く。

1 苦情解決責任者

苦情への対応について、責任体制を明確にするため、センター長を苦情解決責任者とする。

2 苦情受付担当者

福祉サービスに係わる苦情に迅速に対応するため、センター長は、職員の中からサービス管理責任者（児童発達支援管理責任者）を苦情受付担当者に任命し、次の業務を行わせるものとする。

- (1) 利用者からの苦情の受付に関すること。
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録に関すること。
- (3) 受け付けた苦情およびその改善状況等の苦情解決責任者および函館市福祉サービス苦情処理委員（以下「第三者委員」という。）への報告の検討に関すること。

(対象範囲)

第3条 対象とする福祉サービスの範囲は、はこだて療育・自立支援センターが提供する次の事業とする。

- (1) 児童福祉法（昭和22年法律第164号 以下「法」という。）第43条第2号に規定する医療型児童発達支援センターとして行う事業
- (2) 児童福祉法第6条の2第2項に規定する児童発達支援を行う事業
- (3) 児童福祉法第6条の2第6項に規定する障害児相談支援を行う事

業

- (4) 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（平成17年法律第123号。以下「法」という。）第5条第7項に規定する生活介護を行う事業
 - (5) 法第5条第12項に規定する自立訓練を行う事業
 - (6) 法第5条第14項に規定する就労継続支援を行う事業
 - (7) 法第5条第16項に規定する特定相談支援を行う事業
 - (7) 法第77条第3項に規定する地域生活支援事業のうち、障害者または障害児を一時的に預かることにより、これらの者に対する活動の場の提供、見守り、社会に適応するための日常的な訓練その他の支援を行う事業
 - (8) 診療を行う事業（医療型児童発達支援センター事業に係るものを除く。）
 - (9) 心身に障害のある者およびその疑いのある者の福祉に関する情報の提供を行う事業
 - (10) その他センターの設置の目的を達成するために必要な事業
- 2 対象とする苦情の範囲は、次のとおりとする。
- (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、履行または解除に関する苦情
- 3 苦情の申出人は、福祉サービスの利用者、その家族、代理人、民生委員・児童委員、当該事業者の職員等、当該福祉サービスの提供に関する状況を具体的かつ的確に把握している者とする。

（実施方法）

第4条 苦情の受付は次の方法によるものとする。

- (1) 苦情受付担当者は、来所、文書、電話等により利用者からの苦情を随時受け付けるものとする。
- (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するものとする。
 - ア 苦情の内容
 - イ 苦情申出人の希望等

(3) 苦情の受付担当者は、受け付けた苦情は、原則としてすべて苦情解決責任者に報告するものとする。

(4) 投書など匿名の苦情についても、苦情解決責任者に報告し、必要な対応を行うものとする。

2 苦情解決に向けての話し合いは次の方法によるものとする。

(1) 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する。その際、苦情申出人また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ものとする。

(苦情解決の記録・報告)

第5条 苦情解決や改善を重ね、これらを実効あるものとするため、次のような記録と報告を積み重ねるものとする。

(1) 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応じて書面に記録する。(様式1)

(2) 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について、必要に応じて第三者委員に報告(様式2)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、必要に応じて苦情申出人および第三者委員に対して、報告(様式3～4)する。

(利用者等への周知)

第6条 苦情解決責任者は、はこだて療育・自立支援センターの施設内への掲示、パンフレットの配布等により、利用者に対して、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・連絡先や、苦情解決の仕組みについて周知するものとする。

(秘密保持義務)

第7条 苦情解決責任者および苦情受付担当者、またはこれらの職にあった者は、その職務上、知り得た秘密を漏らしてはならないものとする。

附 則

この実施要綱は、平成24年4月1日から施行する。

附 則

この実施要綱は、平成26年4月1日から施行する。

(様式1) 苦情受付票 (申出人→苦情受付担当者→苦情解決責任者→第三者委員)

第三者委員	部長	次長	解決責任者	受付担当者	係
			センター長	サービス管理責任者	

下記のとおり苦情の申出がありましたので、報告します。

苦 情 受 付 票 (秘)

受付日	平成 年 月 日	苦情の発生時期	平成 年 月 日	受付No		
受付担当者			苦情の発生場所			
申出人	ふりがな			住所	Tel () -	
	氏名					
利用者との関係		・本人・親・兄弟姉妹・子・その他 ()				
利用者	ふりがな			住所	Tel () -	
	氏名					
	性別	男・女	生年月日	年 月 日	年齢	歳
	本人の状況					
苦情等の対応	趣旨					
	具体的な苦情の内容					
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他 ()					

(様式2) 協議結果報告書 (苦情解決責任者→第三者委員)

平成 年 月 日

函館市福祉サービス苦情処理委員 様

はこだて療育・自立支援センター
センター長
(苦情解決責任者)

印

平成 年 月 日付けで申出のありました福祉サービスに関する苦情に係わる申出人との協議結果について、下記のとおり報告いたします。

記

受付日	平成 年 月 日	受付担当者 氏名				
申出人 氏名	ふりがな	住所	TEL () -			
利用者との関係	本人・その他 (具体的に)					
利用者 氏名	ふりがな	住所	TEL () -			
生年月日	年 月 日	年齢	歳	性別	男・女	
主 訴						
協議内容 および 結果						

(様式3) 改善状況報告書 (苦情解決責任者→第三者委員)

平成 年 月 日

函館市福祉サービス苦情処理委員 様

はこだて療育・自立支援センター
センター長
(苦情解決責任者)

印

平成 年 月 日付けで申出のありました福祉サービスに関する苦情について、
下記のとおり改善 (改善を計画) いたしましたので報告します。

記

受付日	平成 年 月 日	受付担当者 氏 名				
申出人 氏 名	ふりがな	住所	TEL () -			
利用者との関係	本人・その他 (具体的に)					
利用者 氏 名	ふりがな	住所	TEL () -			
生年月日	年 月 日	年齢	歳	性別	男・女	
主 訴						
改善内容 または改善 計画内容						

(様式 4) 改善状況報告書 (苦情解決責任者→申出人)

平成 年 月 日

苦情申出人 様

はこだて療育・自立支援センター
センター長 印
(苦情解決責任者)

平成 年 月 日付けで申出のありました福祉サービスに関する苦情について、
下記のとおり改善 (改善を計画) いたしましたので報告します。

記

受付日	平成 年 月 日	受付担当者 氏 名			
利用者 氏 名	ふりがな	住所	TEL () -		
生年月日	年 月 日	年齢	歳	性別	男・女
主 訴					
改善内容 (改善計画 内 容)					