

西宮市立老人ホーム苦情解決実施要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、社会福祉法第82条の規定に基づき、西宮市立老人ホーム（養護老人ホーム寿園をいう。以下「老人ホーム」という。）における利用者等からの苦情の適切な解決を図るため、その体制及び手順について必要な事項を定める。

(体制)

第2条 苦情解決体制は、次のとおりとする。

- (1) 高齢施設課長を苦情解決責任者（以下「責任者」という。）とする。
- (2) 高齢施設課長は、職員の中から苦情受付担当者（以下「担当者」という。）を任命する。
- (3) 老人ホームに西宮市立老人ホーム第三者委員（以下「委員」という。）を置く。

(担当者の職務)

第3条 担当者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 利用者等からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- (3) 受け付けた苦情及びその改善状況等の責任者への報告

(委員)

第4条 委員の要件は、次のとおりとする。

- (1) 苦情解決を円滑、円満に図ることができる者であること。
- (2) 社会からの信頼性を有する者であること。

2 委員の職務は、次のとおりとする。

- (1) 責任者から受け付けた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（以下「申出人」という。）への通知
- (3) 利用者等からの苦情の直接受付
- (4) 申出人への助言
- (5) 事業者への助言
- (6) 申出人と責任者の話し合いへの立ち合い助言
- (7) 責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
- (8) 日常的な状況把握と意見聴取

3 委員は、若干名とする。

4 委員は、高齢施設課長が選任し、福祉部長の承認を経て西宮市長が任命する。

5 委員の任期は、2年とし、再任することができる。

6 委員が欠けた場合の補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

7 委員は、実費弁償を除き無報酬とする。

8 その他委員について必要な事項は、別に定める。

(周知)

第5条 責任者は、利用者等に対して、責任者、担当者及び委員の氏名、連絡先及び苦情解決の仕組みについて周知するものとする。

(苦情受付)

第6条 担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付けるものとする。

2 担当者は、利用者等からの苦情受付に際し、次の事項を第1号様式に記載し、その内容について申出人に確認する。

(1) 苦情内容

(2) 申出人の希望

(3) 委員への報告の要否

(4) 申出人と責任者の話し合いへの委員の助言、立ち合いの要否

3 委員は、直接苦情を受け付けることができる。

(苦情受付の報告)

第7条 担当者は、受け付けた苦情をすべて責任者及び委員に報告する。ただし、申出人が委員への報告を明確に拒否する場合は、この限りでない。

2 投書等匿名の苦情については、責任者が委員に報告し、必要な対応を行う。

3 委員は、担当者から苦情内容の報告を受けたときは、内容を確認するとともに、申出人に対して報告を受けた旨を第2号様式により通知する。

(話し合い)

第8条 責任者は、申出人との話し合いによる解決を図るものとする。その際、申出人又は責任者は、必要に応じて委員の助言を求めることができる。

2 責任者は、必要に応じて委員の立ち合いを要請することができる。

3 委員の立ち合いによる申出人と責任者の話し合いは、次により行う。

(1) 委員による苦情内容の確認

(2) 委員による解決案の調整、助言

(3) 話し合いの結果及び改善事項等の書面での記録と確認

(記録、報告)

第9条 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第3号様式に記録する。

2 責任者は、一定期間ごとに苦情解決結果について委員に報告し、必要な助言を受ける。

3 責任者は、第3号様式により苦情内容及び解決結果を申出人及び委員に対して、一定期間経過後、報告する。

(結果の公表)

第10条 苦情解決の結果については、個人情報に関するものを除き、広報誌等によりその実績を公表する。

付 則

この要綱は、平成14年4月1日から施行する。

付 則

この要綱は、平成18年4月1日から施行する。

付 則

この要綱は、平成20年4月1日から施行する。

付 則

この要綱は、平成21年4月1日から施行する。

付 則

この要綱は、平成24年4月1日から施行する。

付 則

この要綱は、平成27年4月1日から施行する。

付 則

この要綱は、平成28年4月1日から施行する。

付 則

この要綱は、令和3年4月1日から施行する。

付 則

この要綱は、令和4年10月1日から施行する。

第1号様式(第6条第2項)

苦情受付書 (受付 No.) (苦情受付担当者用)

受付日	年 月 日 (曜日)	記入者	
申出人	氏名	住 所	TEL ()
	利用者との関係 本人・兄弟・子・その他 ()		
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名			
発生場所 苦情の		発生時期	年 月 日
苦情の内容		苦情の分類	苦情の分類 ①ケアの内容に関する事項 ②個人の嗜好・選択に関する事項 ③財産管理に関する事項 ④制度・法律に関する事項 ⑤その他
申出人の希望等			
備考			
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他		
申出人への確認	西宮市立老人ホーム第三者委員への報告の希望の有無		
	確認欄 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 話し合いへの西宮市立老人ホーム第三者委員の助言・立会いの希望の有無 確認欄 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無		

相談記録	
想定原因	<input type="checkbox"/> 説明不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> サービス量 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他
処理経過	
結果	

第2号様式(第7条第3項)

苦情受付通知書

年 月 日

様

第三者委員氏名

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付(受付No.)についての報告がありましたことを通知いたします。

記

苦情の申出日	年 月 日	苦情申出人	
苦情の発生時期	年 月 日	利用者との関係	本人・兄弟・子・その他
苦情の内容			

第3号様式(第9条第1項及び第3項)

苦情に関する結果報告

年 月 日

様

苦情解決責任者

年 月 日付けの苦情(受付 No.)については、下記のとおり報告
いたします。

記

苦情内容	
解決結果	