川崎市障害福祉施設等苦情解決支援事業 実施要綱細則

第1章 総則

【目的】

第1条 この細則は、川崎市障害福祉施設等苦情解決支援事業実施要綱(以下、「要綱」 という。)に基づき、その実施についての細則を定め、もって円滑な苦情解決支 援事業の円滑な実施に資することを目的とする。

第2章 加盟施設等

【加盟】

- 第2条 加盟を希望する者は、「川崎市苦情解決支援事業加盟申込書」(様式第1号)に必要事項を記載し、会費を添えて、障施協理事長宛て提出するものとする。
 - 2 障施協理事長は、加盟の申請があった場合、要綱第 4 条の規定に基づき審査し、 加盟を認めるものとする。

【退会】

第3条 加盟の中止、退会を希望する者は、「川崎市苦情解決支援事業加盟退会届」(様式 第2号)にその旨を記載し、障施協理事長に提出するものとする。

【加盟施設等の会費】

- 第4条 加盟施設等の会費は、第三者委員の謝礼及び活動に必要とする費用及び事務局費とし、障施協において管理する。
 - 2 会費は、その必要額を、障施協において別に定める。
 - 3 その他会費以外に必要とされる費用は、その都度加盟施設等で案分負担する。
 - 4 会費は、年額とし、加盟時もしくは毎年4月に、障施協事務局に支払うものとする。ただし、一旦納入された会費は、返還しないものとする。
 - **5** 所定の時期までに会費が支払われない場合、本事業から退会したものとする。

【加盟施設等がとるべき措置】

- 第5条 加盟施設等は、要綱第5条の規定に基づき、次ぎに掲げる措置をとらなければならない。
 - (1) 申し出があった苦情に対し、第一義的に、加盟施設等において解決に向けて取り組み、解決困難な苦情については、本事業を適切に利用する。

- (2) すべての苦情解決・改善の経過及び結果を、苦情解決責任者を通して、苦 情解決委員会に定期的に報告する。
- (3) 第三者委員の求めに応じて、加盟施設等の提供する福祉サービスに関する 苦情、ニーズ、問題点を日常的に把握するために必要な施設利用者との懇 談又は面談、施設運営に係る視察に際する便宜を図る。
- (4) 第三者委員の求めに応じて、苦情に係る調査に必要な情報の提供を行う。
- (5) 加盟施設等において、第三者委員と利用者及び家族等と話せる機会を設ける。

【苦情解決責任者】

第6条 苦情解決や改善の責任を明確にするため、苦情解決責任者として、施設長及び代表者をこれに充てる。

【苦情解決責任者の職務】

第7条 苦情解決責任者は、次に掲げる職務を行う。

- (1) 苦情受付担当者を職員から選任する。ただし、グループホーム・ケアホーム(以下「グループホーム等」という。) については、サービス管理責任者を担当者とする。
- (2) 施設等内での掲示やパンフレットの配布等により、利用者及びその家族等に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者の氏名及び第三者委員会の連絡先や相談日並びに苦情解決の仕組みについて周知する。その際は、第三者委員の立ち会いを求めることができること伝えなければならない。
- (3) 第三者委員及び苦情受付担当者の氏名・連絡先を、第三者委員会及び関係者に周知するとともに、施設等内に苦情解決の必要性を浸透させるよう努める。
- (4) 苦情受付担当者から報告のあった苦情案件について、必要に応じた施設等の調整を行い、苦情解決・改善に努め、その経過及び結果について、苦情申出人、利用者及び第三者委員会に対して報告及び説明する。
- (5) 苦情申出人に対し、改善を約束した事項について、速やかにこれに対処し、その経過及び結果について、苦情申出人、利用者及び第三者委員会に対して報告及び説明する。
- (6) すべての苦情解決・改善の経過及び結果を「相談・苦情解決月次報告書」(様式 第3号) に記録し、第三者委員会に報告し、必要な助言を受けなければならな い。
- (7) 前項に規定する書面に関する説明を第三者委員及び第三者委員会から求められ

たときは、これに応じなければならない。また、解決困難な案件を第三者委員 及び第三者委員会に報告し、必要な助言を受けなければならない。

- (8) 苦情解決の結果については、苦情申出人及び利用者自身の了解を得て、個人情報に関するものを除き、事業報告や広報等に実績を掲載する等し、情報公開を行う。
- (9) 本事業において解決困難な事案については、「福祉サービス運営適正化委員会 (神奈川権利擁護センターあしすと)」に委ねる。

【苦情受付担当者】

- 第8条 苦情受付担当者は、第7条第1項の規定に基づき、苦情解決責任者が選任する。
 - 2 苦情受付担当者は、施設等内において、権利擁護の意識が高く、利用者の思いを 積極的に汲み取り、引き出すことのできる職員をこれに充てる。
 - 3 障施協は、苦情受付担当者会を設け、職員の権利意識の維持・向上に務め、また、 このための研修を実施する。

【苦情受付担当者の職務】

第9条 苦情受付担当者は、利用者が苦情を申し出やすいよう、次に掲げる職務を行う。

- (1) 施設等内での掲示やパンフレットの配布等により、利用者及びその家族等に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者の氏名及び第三者委員会の連絡先や相談日並びに苦情解決の仕組みについて周知する。その際は、第三者委員の立ち会いを求めることができること伝えなければならない。
- (2) 利用者からの苦情を面接、電話、書面等により随時受け付け、苦情の内容を「相談・苦情受付書」(様式第4号)に記録し、苦情申出人及び利用者に確認し、苦情解決責任者が第三者委員会にこれを報告する。ただし、苦情申出人が、苦情解決責任者又は第三者委員会への報告を明確に拒否する意思を表示した場合は、報告等に苦情申出人が特定されないよう配慮しなければならない。
- (3) 利用者同士が話し合う機会を設け、その内容からの相談、希望、苦情についても、苦情の申し出として受け付ける。
- (4) 投書等の匿名の苦情についても、第三者委員会に報告し、必要な対応をとらなければならない。

第3章 第三者委員

【第三者委員の定数】

第10条 第三者委員は、加盟施設等の加盟数及び定期訪問数によりその必要数を定める。

【第三者委員の職務】

- 第11条 第三者委員は、加盟施設等の提供するサービスの把握と利用者への支援状況、生活状況の把握をするため、各加盟施設等を定期的に訪問し、その結果について「委員による訪問記録」(様式第5号)に記録する。
 - 第三者委員は、加盟施設等の利用者及び家族等と定期的に話し合い、意見や悩み、 希望などを聞き、苦情の受付を行う。なお、その内容は、当該加盟施設等の苦情 解決責任者に報告し、必要な助言を行う。
 - 3 第三者委員は、苦情申出人及び利用者から苦情を受理した場合、次に掲げる方法 により調整、助言をする。
 - (1) 苦情申出人及び利用者の苦情内容を確認し、「相談・苦情受付確認書」(様 式第6号)により第三者委員会に報告する。
 - (2) 苦情受付担当者、苦情受付責任者及び関係者に事情を聞き、状況の調査を 行う。
 - (3) 第三者委員会の審議が必要ないと認める案件については、苦情解決責任者 に、苦情の内容及び解決結果について「相談・苦情解決結果報告書」(様 式第7号)により報告する。
 - (4) 第三者委員会の審議が必要と認める案件については、苦情の内容を「相談・苦情解決受付確認書」(様式第6号)に基づき、苦情申出人及び利用者に確認し、第三者委員会にこれを報告する。ただし、苦情申出人が、苦情解決責任者又は第三者委員会への報告を明確に拒否する意思を表示した場合は、報告等に苦情申出人が特定されないよう配慮しなければならない。

審議の結果は、苦情申し出人の了解を得て、苦情解決責任者及び苦情申し 出人に、「相談・苦情解決結果報告書」(様式第7号)により報告する。

【第三者委員の責務】

第12条 第三者委員は、利用者の立場にたち、日常の施設等の支援の実状を把握するとともに、利用者等との相談や懇談等により、権利擁護や苦情に関する要望を把握し、もって利用者の施設等の利用にあたっての権利擁護に務めなければならない。

第4章 第三者委員会

【第三者委員会の職務】

第13条 第三者委員会は、苦情解決責任者が行う苦情解決・経過の報告について審議する。

- 2 第三者委員会は、第三者委員が行った苦情解決・改善の結果について審議し、そ の結果について、加盟施設等に対して報告する。
- 3 第三者委員会は、苦情申出人より直接受け付けた苦情の案件、第9条第2項に規定する苦情のうち、苦情申出人が本事業の利用を希望した案件及び第11条第3 項第4号に規定する苦情の案件について審議する。

【第三者委員会事務局の設置】

- 第14条 第三者委員会の事務局は、障施協事務局に設置する。
 - 2 事務局は、第三者委員会の運営に係る事務を所掌し、要領は別に定める。
- 第15条 事務局が、直接苦情申し出人及び利用者から苦情を受け付けた場合は、「相談・ 苦情受付書」(様式第4号)により第三者委員会に報告する。

【第三者委員会事務局の権限】

第16条 第三者委員会事務局は、苦情解決案件に係る意見を述べることはできない。ただ し、第三者委員の求めがある場合は、この限りではない。

第5章 指導及び勧告

【指導及び勧告】

第17条 第三者委員会は、要綱第20条及び第21条の規定により、加盟法人・施設等に対して指導又は勧告を行うときは、口頭による指導を行う場合を除き、書面により行うものとする。

【意見陳述の機会の付与】

- 第18条 要綱第 22 条の意見を述べ、証拠を提示する機会におけるその方法は、第三者委員会が口頭ですることを認めたときを除き、意見を記載した書面(以下「意見書」という。)を提出してするものとする。
 - 2 意見陳述をするときは、証拠書類等を提出することができる。

【意見陳述の機会の付与の通知】

第19条 第三者委員会は、意見陳述の機会を与えるときは、意見書、証拠書類等の提出期限(口頭による意見陳述の機会の付与を行う場合には、その日時)の一週間前の日までに、当該法人・施設等に対し、次に掲げる事項を書面により通知しなければならない。

- (1) 予定される指導又は勧告の内容及び根拠となる要綱等の条項
- (2) 指導又は勧告の原因となる事実
- (3) 意見書、証拠書類等の提出先及び提出期限(口頭による意見陳述の機会の付与を行う場合には、その旨並びに出頭すべき日時及び場所)

【意見書の不提出】

第20条 第三者委員会は、正当な理由なく、第 18 条の提出期限までに意見書が提出されない場合又は意見陳述の日時に当事者もしくはその代理人が出頭しない場合には、改めて意見陳述の機会の付与を行うことを要しない。

第6章 情報公開

【情報の公開及び開示】

- 第21条 第三者委員会は、苦情解決の適切な推進に資するため、加盟施設等に対し、特定 の個人又は法人その他の団体及び第三者の権利利益を不当に侵害しない範囲に おいて、委員会の審議、議決等にかかる情報を公開する。
 - 2 第三者委員会は、苦情の申出人又は加盟施設等から開示請求があったときは、開 示請求者に対し、特定の個人又は法人その他の団体及び第三者の権利利益を不当 に侵害しない範囲において、当該文書を開示しなければならない。

【特定情報の利用及び提供の制限】

- 第22条 第三者委員会は、特定の個人又は法人その他の団体を識別する情報のうち、次に 掲げるものは、その利用及び外部への提供をすることができない。
 - (1)個人に関する情報(事業を営む個人の当該事業に関する情報を除く。)で、特定の個人を識別することができるもの。(他の情報と照合することにより、特定の個人を識別することができることとなるものを含む。)又は特定の個人を識別することはできないが、公にすることにより、なお個人の権利利益を害するおそれがあるもの。ただし、次ぎに掲げる情報を除く。
 - 1 法令等の規定により又は慣行として公にされ、又は公にすることが予定されている情報
 - 2 人の生命、健康、生活又は財産を保護するため、公にすることが必要であると認められる情報
 - (2) 法人その他の団体に関する情報又は事業を営む個人の当該事業に関する情報であって、公にすることにより、当該法人等又は当該事業を営む個人の競走上又は事業運営上の地位その他社会的な地位が損なわれると認められるもの。ただし、次

に掲げる情報を除く。

- 1 事業活動によって生じ、又は生ずるおそれがある危害から人の生命又は健康 を保護するために、公にすることが必要であると認められる情報
- 2 違法もしくは不当な事業活動によって生じ、又は生ずるおそれがある支障から人の生活を保護するために、公にすることが必要であると認められる情報
- 3 事業活動によって生じ、又は生ずるおそれがある侵害から施設等利用者の生活を保護するために、公にすることが必要であると認められる情報
- (3)公にすることにより、犯罪の予防、鎮圧又は捜査、公訴の維持、刑の執行その他の公共の安全と秩序の維持に支障を及ぼすおそれがあると苦情解決委員会が認めることにつき相当の理由がある情報
- (4) 第三者委員会及び加盟施設等の内部又は相互間における審議、検討又は協議に関する情報であって、公にすることにより、率直な意見の交換もしくは意志決定の中立性が不当に損なわれるおそれ、不当に施設等利用者の間に混乱を生じさせるおそれ又は特定の者に不当に利益を与えもしくは不利益を及ぼすおそれがあるもの
- (5) 第三者委員会及び加盟施設等が行う事業に関する情報であって、その事業の性質 上、当該事業の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがあるもの

【情報の一部開示】

- 第23条 第三者委員会は、開示請求に係る文書の一部に第21条に規定する情報(以下、「非開示情報」という。)が含まれている場合において、非開示情報に係る部分を容易に区分して除くことができ、かつ、区分して除くことにより当該開示請求の趣旨が損なわれることがないと認められるときは、当該非開示情報に係る部分以外の部分を開示しなければならない。
 - 2 開示請求に係る文書に第 21 条第 1 項に規定する情報が記録されている場合において、当該情報のうち、特定の個人を識別することができることとなる記述等の部分を除くことにより、公にしても、個人の権利利益が害されるおそれがないと認められるときは、当該部分を除いた部分は、同項の情報に含まれないものとみなして、前項の規定を適用する。

【公益上の理由による裁量的公開】

第24条 第三者委員会は、開示請求に係る文書に非開示情報が記録されている場合であっても、公益上特に必要があると認めるときは、当該文書を公開することができる。

【文書の存否に関する情報】

第25条 第三者委員会は、当該開示請求に係る文書が存在しているか否かを答えるだけで、 非開示情報を開示することとなるときは、第三者委員会は、当該文書の存否を明 らかにしないで、当該開示請求を拒否することができる。

【理由付記等】

第26条 第三者委員会は、開示請求に係る文書の全部又は一部を開示しないときは、開示 請求者に対し、その理由を示さなければならない。その場合において、当該理由 の提示は、開示しないこととする根拠規定及び当該規定を適用する根拠を示さな ければならない。

第7章 雑 則

【守秘義務】

第27条 苦情解決に関わるすべての関係者は、苦情申出人、利用者及び家族等、当該加盟 施設等、相談内容に係る特定情報について、職務上知り得た情報を漏らしてはな らない。その職を退いた後も同様とする。

【細則の改正】

第28条 この細則の改正は、障施協理事会で行う。

附則

- 1 この要綱は、平成22年4月1日から施行する。
- 2 この要綱は、平成22年9月1日から改正施行する。
- 3 この要綱は、平成26年4月1日から改正施行する。