# 川崎市障害福祉施設等苦情解決支援事業
# 実施要綱

## 第１章　　総　則

【目的】

第1条　川崎市障害福祉施設等苦情解決支援事業は、特定非営利活動法人川崎市障害福祉施設事業協会（以下、「障施協」という。）の加盟施設等が、社会福祉法第 82 条に規定する苦情解決に取り組むに当たり、その社会性や客観性を確保し、障害の特性に配慮した適切な対応を推進するため、加盟施設等が苦情解決第三者委員（以下、「第三者委員」という。）を共同で設置し、苦情解決第三者委員会（以下、「第三者委員会」という。）を運営し、もって利用者の加盟施設等に対する信頼を高めるとともに、事業者によるサービスの質の向上に資することにより、利用者個人の権利擁護を図ることを目的とする。

【苦情の範囲】

第2条　この要綱の対象とする苦情とは、加盟施設等が提供する福祉サービスに関する事項及びそのサービスを利用する者の権利の擁護に関する事項とする。

【苦情の申出人】

第3条　苦情の申出人は、次の者とする。

（１）　福祉サービスの利用者及びその家族又はその代理人

（２）　福祉サービスの利用者に関する状況を把握している障害者相談員、民生委員、施設等の職員及び実習生、市民、地域関係者等

## 第２章　　加盟施設等

【加盟施設等】

第4条　加盟施設等は、川崎市内において障害児者支援に係る事業を行う者であって、本要綱に従って苦情解決の体制を整え、要綱第 7 条に定める会費を支払い、障施協理事長の加盟承認を受けた者とする。

【加盟施設等の責務】

第5条　加盟施設等は、苦情の円滑かつ円満な解決に努め、また利用者個人の権利を擁護することにより、事業者の信頼や適正性の確保に努めなければならない。

２　加盟施設等は、第一義的には利用者との両当事者間で解決が図られるよう、相談

体制の整備に努めなければならない。

3　加盟施設等は、施設等内における苦情解決の経過及び結果を、第三者委員会に定期的に報告しなければならない。

4　加盟施設等は、第三者委員又は第三者委員会による利用者及び施設等に対する調査及び意見聴取に対し、円滑な実施が図られるよう協力しなければならない。

【苦情解決責任者及び苦情受付担当者の選任】

第6条　加盟施設等は、苦情解決責任者（以下、「責任者」という。）及び苦情受付担当者（以下、「担当者」という。）を選任し、第三者委員会に報告しなければならない。

2　責任者及び担当者の氏名は、施設内の利用者等に見やすい場所に掲示しなければならない。

【加盟施設等の会費】

第7条　加盟施設等の会費は、別に定める。

## 第３章　第三者委員

【第三者委員の選任】

第8条　第三者委員は、次に掲げる者のうち、障害者の権利擁護と障害者施設等の運営に見識があり、第三者性を確保できる高潔な人物を、障施協が選考し、障施協理事長が委嘱する。（様式第１号委嘱状）

（１）障害者支援事業に従事する者

（２）学識経験者及び法律専門家等

（３）障害者自身

（４）市民団体等

2　第三者委員の選任手続きは、別に定める。

【第三者委員の職務】

第9条　第三者委員は、加盟施設等の苦情解決における共同の第三者委員として、次に掲げる職務を行う。

（１）担当者が受け付けた苦情内容の聴取

（２）苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人及び利用者への通知

（３）利用者からの苦情の直接受付

（４）苦情申出人及び利用者への助言・説明

（５）第三者委員会での相談案件の審議

（６）加盟施設等への助言・説明
（７）申出人及び利用者と責任者の話し合いへの立ち会い、助言・説明等
（８）苦情に係る事案の改善状況などの報告聴取

【第三者委員の責務】
第10条　第三者委員は、加盟施設等の提供する福祉サービスに関する利用者の権利及び利益を擁護するため、公正かつ適正にその職務を遂行しなければならない。
2　第三者委員は、その職務の遂行に当たっては、加盟施設等及び関係機関、地域自立支援協議会と連携を図り、相互の職務の円滑な遂行に努めなければならない。
3　第三者委員は、職務上知り得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　第三者委員は、その地位を宗教活動や政党又は政治的目的のために利用してはならない。

【第三者委員の任期】
第11条　第三者委員の任期は、2 年とする。ただし、再任は妨げない。
2　第三者委員の再任手続きは、別に定める。

【苦情解決委員第三者委員の解嘱】
第12条　障施協理事長は、第三者委員が心身の故障のため職務の遂行に堪えないと認めるとき、または職務上の義務違反その他第三者委員としてふさわしくない行為があると認めるときは、第三者委員会の同意を得て解嘱することができる。
2　第三者委員は、前項の規定による場合を除くほか、その意に反して解嘱されることはない。

【職務の遂行】
第13条　第三者委員は、その職務の遂行にあたり、第三者委員会の指定した加盟施設等を随時訪問し、加盟施設等の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ものとする。
2　第三者委員は、苦情に関わる事案の調査のために必要であると認めるときは、第三者委員会の指示に従って、関係する機関に対し説明を求め、その保有する文書その他の記録を閲覧し、もしくはその提出を要求し、又は実地に調査することができる。
3　第三者委員は、苦情に関わる事案の調査のために必要であると認めるときは、関

係者又は関係機関に対し質問し、事情を聴取し、又は実地に調査することについて協力を求めることができる。

【身分証明書】

第14条　第三者委員は、その職務を遂行する場合は、その身分を証明する第三者委員証（様式第 2 号）を携帯し、関係者の請求があるときは、これを提示しなければならない。

【費用弁済】

第15条　第三者委員の費用弁済については、別に定める。

## 第 4 章　　第三者委員会

【第三者委員会の設置】

第16条　第三者委員会は、障施協に設置し、第三者委員により構成される。

【委員長及び副委員長】

第17条　第三者委員会に、委員長及び副委員長を各 1 名置き、委員の互選によりこれを定める。

2　委員長は、委員会を代表し、会務を総理する。

3　副委員長は、委員長を補佐し、委員長が事故もしくは欠けたときは、その職務を代理する。

【第三者委員会の開催及び議決】

第18条　第三者委員会は、委員長が召集し、その議長となる。

2　第三者委員会は、委員の半数以上の出席がなければ、議事を開き議決することはできない。

3　議事は、出席委員の過半数でこれを決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。

4　第三者委員会は、非公開とする。ただし、第三者委員会委員長が認めるときは、この限りではない。

5　第三者委員会は、1 年間に 4 回以上開催しなければならない。

【第三者委員会の職務】

第19条　第三者委員会は、次の職務を行う。

（1）第三者委員による職務の報告及び審議

（２）苦情案件の審議
（３）加盟施設等への助言・説明
（４）利用者からの意見の収集、利用者の意見や希望の分析と加盟施設等における改善事項の検討と提言
（５）第三者委員及び第三者委員会のあり方に関する提言
（６）苦情解決及び障害者の権利擁護にあたり必要とされる行政及び関係機関のあり方や制度、施策等に関する検討と提言

## 第５章　　指導及び勧告

【指導】

第20条　第三者委員会は、苦情の適切な解決のため必要と認めるときは、加盟施設等に対し、適切な苦情の解決が行われるよう、口頭もしくは文書により必要な指導をすることができる。

２　前項に規定する指導を受けた加盟施設等は、その指導に係る措置をとり、かつ、その経過及び結果について、第三者委員会に報告及び説明しなければならない。

【勧告】

第21条　第三者委員会は、前条の規定による指導をした場合において、加盟施設等が、なお指導した事項を是正していないと認めるときは、当該加盟施設等に対し、その指導に係る措置をとるべき旨の勧告をすることができる。

【意見陳述の機会の付与】

第22条　第三者委員会は、第 20 条の規定による指導もしくは第 21 条による勧告をしようとするときは、当該指導又は勧告に係る加盟施設等に対し、当該事案について意見を述べ、証拠を提示する機会を与えなければならない。

## 第６章　　情報公開

【情報の公開及び開示】

第23条　第三者委員会は、加盟施設等の苦情解決の適切な推進に資するため、委員会の審議、議決等に係る情報を、原則として公開する。

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、原則として当該文書を開示しなければならない。

【個人情報の利用及び提供の制限】

第24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できる情報（以下、「個人情報」という。）を取り扱う目的を越えた個人情報の第三者委員会内における利用及び第三者委員会以外の者への提供（以下、「目的外利用・提供」という。）をしてはならない。

2　前項の規定にかかわらず、第三者委員会は、次に掲げる各号のいずれかに該当する場合は、目的外利用・提供をすることができる。

（１）本人及び当該加盟施設等の同意があるとき。

（２）法令等に定めがあるとき。

（３）出版、報道等により公にされているとき。

（４）個人の生命、身体又は財産の安全を守るため、緊急かつやむを得ないと認められるとき。

（５）専ら学術研究又は統計の作成のために利用し、又は提供する場合で、本人の権利利益を不当に侵害する恐れがないと認められるとき。

（６）第三者委員会で利用する場合で、必要な限度で使用し、かつ、使用することに相当な理由があると認められるとき。

3　第三者委員会は、目的外利用・提供をするときは、本人及び第三者の権利利益を不当に侵害することがないようにしなければならない。

【個人情報の外部提供の制限】

第25条　第三者委員会は、個人情報を第三者委員会以外の者へ提供をする場合は、提供を受けるものに対し、個人情報の使用目的もしくは使用方法の制限その他必要な制限を付し、又はその適切な取り扱いについて必要な措置を講ずることを求めなければならない。

【個人情報の管理】

第26条　第三者委員会は、個人情報を取り扱う場合、その漏えい、滅失及び毀損の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

## 第７章　　第三者委員会協力員

【第三者委員会協力員の設置】

第27条　第三者委員の職務を補佐するため、第三者委員会は、その附属機関として、第三者委員会協力員を設置することができる。

## 第８章　　雑　則

【要綱の改正】

第28条　この要綱の改正は、障施協理事会で行う。

付則

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。