

## 福祉サービス苦情相談事業実施要綱

### (目的)

**第1条** この要綱は、社会福祉法（昭和26年法律第45号。以下「法」という。）第82条の規定に基づく原則として名古屋市域における福祉サービスの利用者等からの苦情について、第三者の立場から中立かつ公正に調査及び助言等を行うための名古屋市社会福祉協議会福祉サービス苦情相談センター（以下「センター」という。）の事業について必要な事項を定め、経営者による適切な苦情の解決及び利用者の利益の保護を図ることを目的とする。

### (用語の定義)

**第2条** この要綱において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

(1) 事業者 社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会（以下「本会」という。）の会員のうち福祉サービスを経営する施設及び事業所、又は本会の会員ではない施設及び事業所のうち、次に定める要件をすべて満たす施設及び事業所で、この要綱に定めるところによりセンターが実施する調査等の事務を本会に委託することとして、本会との間で契約を締結したものをいう。

イ 当該施設及び事業所を運営する法人の本部が名古屋市内にあること。

ロ 当該施設及び事業所を運営する法人の経営する福祉サービスの過半数がセンターと契約を締結していること。

ハ 別表第1に示す市町村に所在する施設及び事業所であること。

(2) 福祉サービス 事業者が実施する法第2条に定める第1種社会福祉事業、第2種社会福祉事業及び別表第2に定める公益事業等とし、前号の契約により本会と事業者との間で合意した事業をいう。

### (苦情申立の範囲)

**第3条** センターに苦情の申立ができる範囲は、事業者が行う福祉サービスの利用に関する苦情とする。ただし、次の各号に掲げるものを除く。

(1) 現に裁判所において係争中の事項及び既に裁判所において判決のあった事項

(2) 現に行政不服審査法（昭和37年法律第160号）その他の法律に基づき、行政庁に対して不服申立を行っている事項及び既に不服申立に対する裁決又は決定がなされた事項

(3) 法令又は若しくは規則等により定められた福祉サービスの制度の改正に関する事項

(4) 既にこの要綱により処理が終了している事項

### (苦情の申立者)

**第4条** この要綱の定めるところにより苦情の申立を行うことのできる者（以下「申立者」という。）の範囲は次のとおりとする。

(1) 福祉サービスの利用者

(2) 福祉サービスの利用者の親族等で利用者の意思を代弁する者

### (苦情調整委員の設置)

**第5条** センターに福祉サービス苦情調整委員（以下「苦情調整委員」という。）を置

く。

2 苦情調整委員は5人以上とし、人格が高潔で、社会福祉に関して優れた識見を有する次に掲げる者の中から、本会の会長（以下「会長」という。）が委嘱する。

- (1) 弁護士
- (2) 学識経験者
- (3) 保健医療従事者
- (4) 社会福祉士
- (5) その他会長が必要と認める者

3 苦情調整委員の任期は2年とし、再任を妨げない。

4 苦情調整委員に欠員が生じた場合は、後任者を選任するものとし、後任者の任期は、前任者の残任期間とする。

#### **（苦情調整委員の職務）**

**第6条** 苦情調整委員は、単独又は合同で次の職務を行う。

- (1) 苦情についての事情調査及び確認を行うこと。
- (2) 苦情についての事情調査等の結果を申立者及び事業者に通知すること。
- (3) 苦情についての当事者の話し合いの場に立ち会うこと。
- (4) 苦情解決に向けての助言を行うこと。
- (5) 事業者から苦情の処理状況又は改善等の対応結果について報告を受け、確認すること。
- (6) 事業者の段階における自主的な苦情解決への支援及び苦情解決制度への理解を深めるための活動を行うこと。

#### **（苦情調整委員の責務）**

**第7条** 苦情調整委員は、公平かつ適切にその職務を遂行しなければならない。

2 苦情調整委員は、その職務の遂行において、関係機関との連携を図り、かつ、円滑な遂行に努めなければならない。

3 苦情調整委員及び苦情調整委員の職にあった者は、その職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

**第8条** 苦情の内容と利害関係を有する苦情調整委員は、当該苦情にかかる第6条第1号から第4号までの職務を行うこと並びに第10条第2項第1号及び第2号の職務に関する苦情調整委員会への合議に加わることができない。

#### **（苦情調整委員の解嘱）**

**第9条** 会長は、苦情調整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場合又は職務上の義務違反その他委員としてふさわしくない行為があると認める場合は、その意に反して解嘱することができる。

#### **（委員会）**

**第10条** 苦情調整委員の合議体として福祉サービス苦情調整委員会（以下「委員会」という。）を組織する。

2 委員会は、次の職務を行う。

- (1) 第6条第5号に掲げる苦情の対応結果等の報告を受け、福祉サービスにおける適切な苦情の解決に向けての方策について審議すること。
- (2) 事業者に対して前号の方策その他福祉サービスに関する提言を行うこと。
- (3) 苦情解決の処理状況等の情報を事業者を提供すること。

#### (委員長等)

**第11条** 委員会の委員長（以下「委員長」という。）は、苦情調整委員の中から互選する。

- 2 委員長は、委員会を召集し、その議長となる。
- 3 委員長に事故があるとき又は委員長が欠けたときは、あらかじめ委員長が指定する苦情調整委員がその職務を代理する。

#### (委員会の議事)

**第12条** 委員会は、委員総数の2分の1以上が出席しなければ、その会議を開くことができない。

- 2 委員会の議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは委員長の決するところによる。
- 3 次に掲げる会議を開催する場合には、委員会を非公開とする。

- (1) 個人情報その他の非公開とすべき情報が含まれる事項について、審議、審査、調査等を行う会議を開催する場合
- (2) 会議を公開することにより、当該会議の適正な運営に著しい支障が生ずると認められる場合

#### (センター職員)

**第13条** センターの職員は、センターの受付業務その他の事務に従事する。

- 2 センターの職員は、苦情についての事情調査を行うことができる。
- 3 第7条第3項の規定は、センターの職員に適用する。

#### (事業者の責務)

**第14条** 事業者は、第6条の苦情調整委員の職務及び第10条第2項の委員会の職務が適切かつ円滑に行われるよう、センターが行う調査等の事務に協力しなければならない。

- 2 事業者は、苦情調整委員から第6条第4号の助言を受けた場合又は委員会から第10条第2項第2号の提言を受けた場合は、これを尊重するものとする。

#### (負担金)

**第15条** 事業者は、この要綱に規定するセンターの事業に対する負担金として、別表第3に定める料金を本会に納めるものとする。

- 2 前項の負担金の額は、4月1日から始まり翌年の3月31日までの1年間（以下「年度」という。）の期間に対する負担金とする。ただし、年度の途中で事業者となった者で、事業者になった日から当該年度の末日までの期間が6ヶ月以内の場合は、当該6ヶ月以内の期間に対する負担金として、前項の負担金の額の2分の1の額を本会に納めるものとする。

- 3 負担金の納入は、本会からの負担金の請求に基づき、当該請求のあった日から15日以内に納付するものとする。
- 4 既納の負担金は、還付しない。ただし、次の各号に掲げる場合には、当該各号に掲げる金額を還付することができる。
  - (1) 契約期間満了6ヶ月前の日までに、事業者から事業の休止等のやむを得ない事由により契約の解除を申し出た場合 負担金の二分の一の額
  - (2) センターの事由により契約を解除した場合 契約解除の日の翌月から契約期間満了日までの月数に1ヶ月あたりの負担金の額を乗じて得た金額

(委任)

**第16条** この要綱に定めるもののほか、この要綱の施行に関し必要な事項は、別に本会会長が定める。

附 則

この要綱は、平成13年6月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成16年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成18年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成18年10月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成19年8月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成21年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成22年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成25年4月1日から施行する。

附 則

1 この要綱は、平成27年4月1日から施行する。

2 この要綱施行前に現に契約している事業者の第15条の規定の適用については、平成28年3月31日まで、なお従前の例による。

附 則

この要綱は、令和2年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和2年10月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和2年10月9日から施行する。

別表第1

尾張地区	一宮市、瀬戸市、春日井市、犬山市、江南市、小牧市、稲沢市、尾張旭市、岩倉市、豊明市、日進市、清須市、北名古屋市、長久手市、東郷町、豊山町、大口町、扶桑町
海部地区	津島市、愛西市、弥富市、あま市、大治町、蟹江町、飛島村
知多地区	半田市、常滑市、東海市、大府市、知多市、阿久比町、東浦町、南知多町、美浜町、武豊町

別表第2

種別	事業等名	要件等
高齢者	居宅介護支援事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>当該事業の対象者、規模、その他内容からセンターで対応可能であると本会が判断できること。</li> <li>当該事業が、センターと契約している社会福祉事業と同一所在地で実施され、社会福祉事業との区別が当該事業利用者にとってわかりづらく不利益であると本会が判断できること。</li> </ul>
	地域包括支援センター	当該事業のうち、指定介護予防支援、第1号介護予防支援、総合相談支援、権利擁護及び名古屋市高齢者見守り支援事業の利用に関する苦情を対象とする。
	名古屋市高齢者虐待相談センター	当該事業のうち、高齢者虐待相談事業の利用に関する苦情を対象とする。
	名古屋市高齢者はつらつ長寿推進事業	
障害者	障害者基幹相談支援センター	当該センターでは、社会福祉事業である一般及び特定相談支援と地域生活支援事業である総合相談が一体的に行われているため、これらの事業を一事業としてとらえて契約対象とする。
	障害者就労支援センター	
	名古屋市成年後見あんしんセンター	当該事業のうち、成年後見制度に関する相談・申立支援の利用に関する苦情を対象とする。
	法人後見センターなごやかぽーと	
	名古屋市障害者虐待相談センター	当該事業のうち、障害者虐待相談事業の利用に関する苦情を対象とする。
	名古屋市障害者差別相談センター	当該事業のうち、障害者差別相談事業の利用に関する苦情を対象とする。
保育	家庭的保育事業	
	事業所内保育事業	
	企業主導型保育事業	地域枠を設定していること。
	幼稚園型認定こども園	
その他	生活困窮者自立支援事業	

別表第3

福祉サービス種別	年額負担金額	
入所事業	利用定員1人につき	1,000円
通所事業	利用定員1人につき	500円
定員のない事業	1事業につき	20,000円

# 福祉サービス苦情相談事業実施要領

## (目的)

**第1条** この要領は、福祉サービス苦情相談事業実施要綱（以下「要綱」という。）第16条の規定に基づき、同要綱の施行について必要な事項を定めることを目的とする。

## (用語)

**第2条** この要領で使用する用語の意義は、要綱で使用する用語の例による。

2 この要領において、「提出」、「送付」、「通知」又は「報告」とは、苦情申立書その他の書類を直接持参して提出等をする方法のほか、郵送、ファクシミリ又は電子メールを使って提出等をする場合を含むものとする。

3 この要領において、「口頭の方法」とは、やむを得ない理由により苦情申立書その他の書類を提出又は送付することができない場合に、提出等をする方法に代えて、直接、口頭又は電話により書類の内容を伝達することをいう。

## (センターの開業時間及び休業日)

**第3条** センターの開業時間は、午前9時から午後零時まで及び午後1時から午後5時までとする。

2 センターの休業日は次のとおりとする。

(1) 日曜日及び土曜日

(2) 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日

(3) 1月2日、1月3日及び12月29日から12月31日まで

3 前項の規定にかかわらず、会長は、必要と認めるときは、臨時に休業日に開業し、又は休業日以外の日に休業することができる。

## (苦情申立)

**第4条** 苦情の申立は、苦情申立書（様式第1号）を事業者又はセンターへ提出することにより行うものとする。

2 前項の規定にかかわらず、口頭の方法により、苦情の申立を行うことができる。

## (苦情の受付)

**第5条** センターに苦情申立書の提出により苦情の申立があった場合は、苦情申立書の苦情相談センター記入欄への必要事項の記入をもって受け付けるものとし、その写しを申立者及び事業者に送付する。

2 センターに口頭の方法により苦情の申立があった場合は、苦情の内容を申立者に十分確認したうえ苦情を受け付けるものとし、その内容を事業所へ口頭の方法等により通知する。

3 事業者が苦情を受け付け、事業者と申立者との間で苦情の解決に至らなかった場合において、申立者が苦情調整委員に苦情の申立を行う旨の意思表示をしたときは、事業者は、苦情申立書に、話し合いその他の苦情処理の経緯を記載した書類を添えてセンターへ報告するものとする。

4 センターが前項の規定により苦情申立書の送付を受けた場合には、第1項の例により、その写しを申立者に送付する。

### (苦情の担当委員)

**第6条** センターが受け付けた苦情（前条第2項の規定によりセンターに報告のあった苦情を含む。以下同じ。）については、1人若しくは複数の苦情調整委員が担当委員（以下「担当委員」という。）となり、要綱第6条各号に掲げる苦情の調査等の職務に当る。

- 2 担当委員の決定の方法については、委員会の議を経て別に会長が定める。
- 3 担当委員の氏名は、前条第1項又は第3項の苦情申立書の苦情相談センター記入欄に登載することにより事業者及び申立者に通知する。

### (担当委員による事情調査)

**第7条** 要綱第6条第1号の事情調査は、書面調査及び実態調査とする。

- 2 書面調査は、照会及び調査する事項を記入した苦情調査実施通知書（様式第2号）を事業者に送付して行うものとする。
- 3 事業者は、前項の照会及び調査があった場合には、速やかに必要事項を調査し、意見を添えて苦情調査回答書（様式第3号）により担当委員に報告しなければならない。
- 4 実態調査は、担当委員が関係書類の閲覧若しくは提出を求め、又は実地に聞き取り若しくは観察をする方法により行う。
- 5 担当委員は、苦情について実態調査を行う必要があると認めるときは、あらかじめ事業者に対して苦情調査実施通知書により通知するものとする。
- 6 担当委員は、実態調査を実施した場合は、その結果を調査記録簿（様式第4号）により記録する。

### (事情調査等の結果通知)

**第8条** 担当委員は、苦情の調査が完了したと認める場合には、その結果を苦情調査結果通知書（様式第5号）により申立者及び事業者に通知する。

- 2 前項の苦情調査結果通知書には、原則として次の各号に掲げる事項を記入する。
  - (1) 事実の確認 申立内容の全部又は一部について事実の認否及びその理由
  - (2) 調整結果 申立内容に対する事業者の対応等の状況及び今後の予定

### (事情調査の取り止め等)

**第9条** 担当委員は、苦情について要綱第3条ただし書に該当すると認める場合又は第7条第1項の事情調査を開始した後において、その必要がないと認める場合は、調査を取り止め、調査を中止し、又は調査を打ち切ることができる。

- 2 前項の調査の取り止め、中止又は打切りは、苦情調査結果通知書にその理由を付して申立者及び事業者に通知する。

### (立会い)

**第10条** 要綱第6条第3号の立会いは、センターが受け付けた苦情について、申立者又は事業者が担当委員の立会いをセンターに依頼した場合に実施する。

- 2 担当委員は、申立者及び事業者の話し合いの場に立ち会い、必要な助言を行うものとする。
- 3 事業者は、前項の話し合いの記録を話し合い記録簿（様式第6号）に登載し、担当委



員の確認を得るものとする。

#### (助言)

**第11条** 要綱第6条第4号の助言は、原則として、担当委員が苦情調査結果通知書に必要な事項を記載して、申立者又は事業者に通知することにより行う。

2 担当委員は、前項の助言を行うにあたり、あらかじめ委員会の意見を聞くことができる。

#### (委員会の提言等)

**第12条** 委員会が行う要綱第10条第2項第2号の提言は、福祉サービスに関する提言について(様式第7号)により事業者に通知する。

2 要綱第10条第2項第3号の委員会が行う情報の提供は、苦情申立件数、その概要及び委員会の提言等を事業者に報告することにより行う。

3 前項の報告にあたっては、個人情報保護に最大限の配慮をしなければならない。

#### (事業者の対応結果等)

**第13条** 事業者は、担当委員からの助言又は委員会からの提言を受けた場合には、その対応の結果を苦情対応結果等報告書(様式第8号)によりセンターへ報告する。

2 委員会及び担当委員は、申立者又は事業者に対して、苦情調査実施通知書等により要綱第6条第5号の苦情の処理状況について報告を求めることができる。

3 前項の報告は、苦情対応結果等報告書等をセンターに送付することにより行う。

#### (調査等処理期間)

**第14条** 要綱及びこの要領に定める苦情の調査等の標準処理期間は、次の各号に掲げるとおりとする。

(1) 第7条第2項の苦情調査実施通知書による照会 苦情の申立をセンターが受け付けた日から概ね14日以内

(2) 第7条第3項の苦情調査回答書による報告 苦情調査実施通知書を事業者が受け付けた日から概ね30日以内

(3) 第8条第1項の苦情調査結果通知書による通知 苦情調査回答書による報告を受け付けた日から概ね30日以内

(4) 第10条第1項の立会い 立会いの依頼をセンターが受けた日から概ね30日以内

2 担当委員(前項第2号の報告にあつては事業者)は、前項の標準処理期間内に苦情の調査等の処理ができないと認められるときは、当該処理が遅延する旨を事業者(前項第2号の報告にあつては担当委員)に通知するものとする。

#### (手続の流れ)

**第15条** この要領の定めるところにより担当委員に対して行う苦情調査回答書その他の書類等の提出、送付、通知及び報告は、原則としてセンターを経由して行うものとする。

#### (契約)

**第16条** 要綱第2条の契約を締結しようとする事業者は、別に会長が定める福祉サービス苦情相談事業申込書を本会に提出するものとする。

2 契約は、前項の申込みについて本会が承諾したことを事業者に通知することにより、その効力を発する。

附則

この要領は、平成13年6月1日から施行する。

附則

この要領は、令和2年4月1日から施行する。