

## ラーク・ハイツの苦情・要望等に関する規則

### (目的)

第1条 この規則は、ラーク・ハイツに入所している利用世帯からの苦情・要望等（以下、「苦情」という。）に対して適切な対応を行うことにより、利用世帯の権利を擁護するとともに迅速な改善を図り、社会的な信頼を向上させることを目的とする。

### (対象)

第2条 この規則により対応する苦情は、ラーク・ハイツの福祉サービスに係わる事項とする。ただし、当該苦情に関する事実のあった日から1年以上を経過している苦情は、対象としないことができるものとする。

2 前項に掲げる苦情のうち、法令による制度の改善を目的とする内容は、本規則が取り扱う範囲から除外する。

### (苦情申出人の範囲)

第3条 現に利用している世帯または既に利用したことのある世帯(アフターケアの申請を実施中の世帯を含む)を本規則による苦情申出人とする。

### (苦情・要望等解決責任者)

第4条 本規則による苦情解決の責任主体を明確にするため、ラーク・ハイツに苦情解決責任者を設置する。

2 苦情解決責任者は、ラーク・ハイツ施設長があたるものとする。

### (苦情解決責任者の職務)

第5条 苦情解決責任者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情申出内容の原因及び解決方策の検討
- (2) 苦情解決のための苦情申出人との話し合い
- (3) 第8条に定める外部委員への苦情解決結果の報告（申出人の希望による。）
- (4) 苦情原因に関する改善状況の苦情申出人及び外部委員への報告（申出人の希望による。）

### (苦情受付担当者)

第6条 利用世帯が苦情の申出をしやすいようにするため、苦情受付担当者を設置する。

- 2 苦情受付担当者は、ラーク・ハイツ施設長が職員より若干名を任命する。
- 3 任命外職員は、苦情受付担当者の不在時等に第2条に定める苦情の申出があった場合は、苦情受付担当者に代わって申し出を受けすることができる。
- 4 前項により苦情の申出を受けた職員は、遅滞なく苦情受付担当者にその内容を連絡しなければならない。

(苦情受付担当者の職務)

第7条 苦情受付担当者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 利用世帯からの苦情受付（申出人の希望により外部委員への報告等を含む。）
- (2) 苦情内容及び意向等の確認
- (3) 苦情内容及び苦情改善状況の苦情解決責任者への報告

(外部委員)

第8条 苦情解決における客観性と公平性を確保するとともに利用世帯に対する適切な支援・助言等を行うため、第三者の立場に立つ外部委員を設置する。なお、外部委員の意見聴取に当たっては当該施設が県立施設であることから必要に応じて茨城県子ども政策局青少年家庭課職員が同席するものとする。

2 外部委員は次に掲げるうちから2名を選任し、ラーク・ハイツ施設長が委嘱する。

- (1) 学識経験者
- (2) 医師
- (3) 社会福祉協議会
- (4) 民生委員・児童委員協議会
- (5) 施設職員経験者
- (6) 地域代表者

(外部委員の任期)

第9条 外部委員の任期は2年とする。但し、再任は妨げない。欠員が生じた場合の補充委員の任期は前任者の残任期間とする。

(外部委員の職務)

第10条 外部委員の職務は、次のとおりとする。

- (1) 必要に応じて苦情・相談窓口の開設。
- (2) 利用世帯からの苦情・相談の受付及び受付された苦情等の施設への報告、状況確認並びに改善依頼。
- (3) 苦情解決責任者からの報告を受けた苦情等の状況の確認及び改善状況の確認。
- (4) 苦情解決に向けて、苦情申出人、利用世帯及び施設への助言。
- (5) 施設と苦情申出人との話し合いの場への立会い及び必要な助言。
- (6) その他施設におけるサービスの質の向上及び利用者の権利擁護を図る上での助言。

(守秘義務)

第11条 外部委員は、苦情申出人の了解なしに苦情等の内容を他に漏らしてはならない。委員を辞任した後も同様とする。

(外部委員の報酬)

第12条 外部委員の報酬は、茨城県母子寡婦福祉連合会旅費規程により、支給するものとする。

(制度の周知)

第 13 条 苦情解決責任者及び職員は、施設内の掲示により、本規則に基づく苦情解決制度（以下、「本制度」という。）について周知を図らなければならない。

(苦情の受付)

第 14 条 苦情の申出は、別に定める「苦情申出書」によるほか、様式によらない文書又は口頭による申出によっても受け付けることができる。

2 苦情受付担当者は、利用世帯からの苦情の受付に際して、次の事項を別に定める「苦情申出受付・経過記録書」に記録し、その内容を苦情申出人に確認する。

(1) 苦情申出人の苦情の内容、要望。

(2) 外部委員への報告の要否。

(3) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの外部委員の助言と立会いの要否。

(苦情の報告・確認)

第 15 条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者及び外部委員に報告する。但し、苦情申出人が外部委員への報告を希望しない場合はこの限りでない。

2 匿名の投書等による苦情については、外部委員への報告を省略することができる。この場合には、速やかにその対応について施設内に掲示するものとする。

3 苦情受付担当者から苦情の申出の報告を受けた外部委員は、苦情内容を確認し苦情申出人の希望により話し合いに出席しなければならない。報告は、原則として苦情の申出があった日から 10 日以内に行わなければならない。

(苦情解決に向けた話し合い)

第 16 条 苦情解決責任者は、苦情申出の内容を解決するため、苦情申出人との話し合いを実施する。但し、苦情申出人が同意する場合には解決策の提示をもって話し合いに代えることができる。

2 前項による話し合いまたは解決策の提示は、原則として苦情の申出のあった日から 14 日以内に行わなければならない。

3 苦情申出人または苦情解決責任者は、必要に応じて外部委員に助言を求めることができる。

4 外部委員は、話し合いへの立会いに当たっては、苦情内容を確認の上、必要に応じて解決策の調整と助言を行うことができる。

5 苦情受付担当者は、話し合いの結果や改善を約束した事項を別に定める「話し合い結果記録書」により記録し、話し合った当事者及び立会った外部委員に確認する。

(苦情解決に向けた記録・結果報告)

第 17 条 苦情受付担当者は、苦情受付から解決、改善までの経過と経緯について書面により記録する。

2 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、苦情申出人及び外部委員に対して、別に定める「改善結果（状況）報告書」により報告する。報告は、原則として話し合いを終了した日から 30 日以内に行わなければならない。

(解決結果の公表)

第 18 条 苦情解決責任者は、利用世帯の権利を擁護するとともに施設利用の質の向上を図るため、当該規則に基づく苦情解決の対応状況について、個人情報に関する事項を除き、事業報告に表示する。

(その他)

第 19 条 この規則に定めのない事項については、職員間にて協議のうえラーク・ハイツ施設長が決定する。

付 則

この規則は、平成 22 年 4 月 1 日から施行する。

この規則施行により「茨城県立母子の家要望等解決委員会規約」は廃止する。

この規則は、平成 26 年 10 月 1 日から施設名変更により一部改正する。

この規則は、平成 30 年 4 月 1 日から一部改正する。

## 重要掲示

平成 30 年 4 月 1 日

利用者各位様

(社副) 茨城県母子寡婦福祉連合会  
ラーク・ハイツ管理者  
ラーク・ハイツ施設長

### 苦情・要望申出窓口の設置について

社会福祉法第 82 条の規定により、当施設では利用者からの苦情・要望に適切に対応するため、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び外部委員を下記により設置し、苦情解決に努めておりますのでお知らせいたします。

#### 記

- |           |       |       |
|-----------|-------|-------|
| 1 苦情解決責任者 | 大森育夫  | 施設長   |
| 2 苦情受付担当者 | 大和田靖子 | 母子支援員 |
| 3 外部委員    | 橋本義弘  |       |
|           | 川崎千恵子 |       |

#### 4 苦情解決の方法

##### (1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面等により苦情受付担当者及び職員が随時受け付けます。

また、希望に応じて外部委員に報告いたします。

なお、書面の場合は、備え付けの用紙、それ以外の用紙等でも問いません。郵送、相談箱投入も問いません。

##### (2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と外部委員（苦情申出人が外部委員への報告を拒否した場合を除く）及びラーク・ハイツ管理者、必要に応じ茨城県子ども政策局青少年家庭課に報告いたします。

なお、後日苦情内容等の確認を申出人と担当者又は職員で行います。

但し、匿名の場合においては、外部委員への報告は省略するものとし、その苦情の対応等について施設内に掲示いたします。

##### (3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い解決に努めます。その際、苦情申出人は、外部委員の助言や立会いを求めることができます。なお、外部委員の立ち合いによる話し合いは、次により行います。

ア 外部委員による苦情内容の確認。 イ 外部委員による解決案の調整、助言

ウ 話し合いの結果や改善事項等の確認。

# 苦情解決事務処理概要図

