

## 苦情解決に関する社会福祉事業経営者巡回指導実施要領

### (目的)

第1条 この要領は、「運営適正化委員会における 福祉サービスに関する苦情解決事業実施要綱」(平成12年6月7日社援第1354号厚生省社会援護局長通知)(以下「実施要綱」という。)第6の3の規定により、福祉サービス運営適正化委員会(以下「委員会」という。)に設置した苦情解決合議体(以下「合議体」という。)が行う、社会福祉事業の経営者(以下「事業者」という。)の段階における自主的な苦情解決が適切に行われるよう、事業者の求めに応じて実施する巡回指導(以下「巡回指導」という。)について、必要な事項を定める。

### (事業の対象)

第2条 実施要綱第4の1で規定する福祉サービスを提供する事業者とする。

### (事業の内容)

第3条 巡回指導の内容は、次のとおりとする。

- (1) 事業者段階で行った苦情解決全般についての助言等
- (2) 事業者が設置した、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員が苦情解決を適切に行うための技術的援助

### (実施体制等)

第4条 巡回指導の実施体制等は、次のとおりとする。

- (1) 苦情解決合議体の委員(以下「委員」という。)及び運営適正化委員会事務局(以下「事務局」という。)職員が事業者が経営する施設等を訪問し、指導を行う。
- (2) 巡回指導を行う委員は、合議体の長がそのつど指名する。

### (巡回指導の申込み)

第5条 巡回指導を希望する事業者は、苦情解決に関する巡回指導申込書(第1号様式)により申し込むものとする。

- 2 前項により申込を受け付けたときは、事務局は、合議体の長の指示により事業者と日程調整のうえ実施日等を決定し、巡回指導実施通知書(第2号様式)により当該事業者に通知するものとする。
- 3 第1項の規程によらず、合議体の長は、合議体の決定により事業者の同意を得たうえで、当該事業者の巡回指導を行うことができる。
- 4 前項により、巡回指導の実施を決定した場合は、巡回指導実施通知書(第2号様式の2)により当該事業者に通知するものとする。

### (実施状況の報告)

第6条 巡回指導終了後事務局は、事業者に対して行った指導内容等を、巡回指導実施報告書(第3号様式)により合議体に報告するものとする。

### (その他)

第7条 この要領に定めるもののほか、必要な事項は、委員長が別に定める。

### 附則

この要領は、平成15年8月8日から施行する。

第1号様式（第5条第1項関係）

苦情解決に関する巡回指導申込書

年 月 日

福祉サービス運営適正化委員会委員長 様

（事業者）  
所在地 〒

名 称  
代表者名  
電話番号

苦情解決に関する社会福祉事業経営者巡回指導実施要領第5条の規定により次のとおり巡回指導を申し込みます。

記

1 巡回指導の対象施設						
種 別	施 設 名	定員	苦情解決体制整備状況（設置の場合は○印）			
			苦情受付 担当者	苦情解決 責任者	第三者委 員（人 数）	苦情の 受付件 数

※受付件数は、窓口設置後の総件数

2 助言又は指導を希望する事項（できるだけ具体的にご記入下さい。）  
※別紙にして差し支えありません。また、参考となる資料がありましたら添付してください。

第2号様式（第5条第2項関係）

巡回指導実施通知書

年 月 日

（事業者）

様

福祉サービス運営適正化委員会委員長

年 月 日付で申込みのあった巡回指導については、次のとおり貴事業所を訪問しますので通知します。

記

- 1 訪問者氏名 委 員  
事務局職員
- 2 訪問先 事業所（施設等）の名称
- 3 訪問日 年 月 日（曜日）  
AM・PM 時 分～ 時 分

お問い合わせ先 福祉サービス運営適正化委員会 TEL 087 (861) 1300 FAX 087 (833) 3022 E-mail <a href="mailto:unteki@kagawaken-shakyo.or.jp">unteki@kagawaken-shakyo.or.jp</a>
--



第3号様式（第6条関係）

巡回指導実施報告書

年 月 日

1 巡回指導を実施した法人名

2 対象施設

種 別	施 設 名	定 員	苦情解決の窓口の設置
			別添資料のとおり

3 巡回指導実施日及び実施場所等

年 月 日（曜日）

場 所

時 間 午前・午後 時 分～ 時 分

4 指導実施委員及び事務局職員名

委 員

事務局職員

5 事業者側出席者名

6 指導の内容

--