

## 大川広域行政組合さざんか荘苦情解決検討委員会設置要綱

〔平成22年 3月31日〕  
要綱 第 8 号改正 平成24年 2月29日要綱第 1号 平成24年 8月27日要綱第 7号  
平成27年 3月10日要綱第 2号 令和 7年 3月21日要綱第 2号  
令和 8年 3月27日要綱第 1号

(趣旨)

**第1条** この要綱は、老人福祉法（昭和38年法律第133号）、介護保険法（平成9年法律第123号）及び社会福祉法（昭和26年法律第45号）に基づき、大川広域行政組合さざんか荘苦情解決検討委員会（以下「委員会」という。）の設置及び運営について必要な事項を定めるものとする。

(定義)

**第2条** この要綱において「大川広域行政組合さざんか荘」とは、さざんか荘養護老人ホーム、さざんか荘特別養護老人ホーム、さざんか荘老人介護支援センター及びさざんか荘訪問介護事業所をいう。

2 この要綱において「苦情解決責任者」とは、苦情解決の責任主体が明確になるよう、園長をいう。

3 この要綱において「第三者委員」とは、苦情解決に社会性や客観性を確保し、さざんか荘利用者及びその家族等（以下「利用者等」という。）の立場や特性に配慮した適切な対応を推進できるよう、世間からの信頼性を有する者で、大川広域行政組合管理者が委嘱した者をいう。

4 この要綱において「苦情受付担当者」とは、利用者等が苦情の申し出をしやすい環境が整えられるよう、苦情解決責任者が指名した職員をいう。

5 この要綱において「苦情申出人」とは、大川広域行政組合さざんか荘に対し、苦情等の申出を行った利用者等をいう。

(苦情の受付等)

**第3条** 苦情受付担当者は、苦情の申し出があった場合、速やかに苦情受付書（別記様式）を作成し、苦情解決責任者及び第三者委員へ報告しなければならない。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合は、この限りでない。

2 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合、内容の確認を行うものとする。

3 苦情解決責任者は、一定期間ごとに苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受けるものとする。また、苦情解決の結果や苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して一定期間経過後、報告するものとする。

(検討事項)

**第4条** 委員会は、次に掲げる事項について検討を行う。

(1) 申し出のあった苦情の解決策に関すること。

(2) その他苦情解決に関し必要な事項

(委員会の組織)

**第5条** 委員会は、次の各号に掲げる者をもって構成する。

- (1) 苦情解決責任者
- (2) 苦情受付担当者
- (3) 第三者委員 1名
- (4) 各職種の上席職員
- (5) その他苦情解決責任者が必要と認める者

2 第三者委員の任期は、2年とする。ただし、再任を妨げない。

(委員会の会議及び報告)

**第6条** 苦情解決責任者は、苦情の受付から15日以内に解決が可能である簡易な内容を除き、委員会を随時開催する。

- 2 委員会は、苦情解決責任者が招集し、その議長となる。
- 3 議長に事故あるときは、あらかじめ議長が指名した委員がその職務を代理する。
- 4 委員会は、委員の3分の2以上の出席がなければ開催できない。
- 5 議長は、委員会の議事記録について、これを5年間保存するとともに、香川県又は関係市町村から求めがあった場合は、大川広域行政組合情報公開条例（平成18年大川広域行政組合条例第2号）又は大川広域行政組合個人情報保護条例（令和5年大川広域行政組合条例第1号）の関係規定に基づき記録等の提出を行うものとする。

(補則)

**第7条** 委員会の委員は、業務上知り得た苦情申出人に関する情報について、他に洩らしてはならない。また、その職を退いた後も同様とする。

2 この要綱に定めるもののほか、苦情解決に関し必要な事項は、委員会において定める。

附 則

この要綱は、平成22年4月1日から施行する。

附 則（平成24年2月29日要綱第1号）

この要綱は、平成24年4月1日から施行する。

附 則（平成24年8月27日要綱第7号）

この要綱は、平成24年10月1日から施行する。

附 則（平成27年3月10日要綱第2号）

この要綱は、平成27年4月1日から施行する。

附 則（令和7年3月21日要綱第2号）

この要綱は、令和7年4月1日から施行する。

附 則（令和8年3月27日要綱第1号）

この要綱は、令和8年4月1日から施行する。

別記様式（第3条関係）

【秘】  
苦情受付書

(苦情受付担当者)

受付日	年 月 日 ( 曜日 )		苦情の発生時期	年 月 日 ( 曜日 )		受付No.	
記入者			苦情の発生場所				
申出人	氏名(フリガナ)			住所	TEL		
	利用者との関係	本人、親、子、その他 ( )					
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入							
苦情の内容	相談の分類	①ケアの内容に関わる事項 ②個人の嗜好・選択に関わる事項 ③財産管理・遺産・遺言等 ④制度、施策、法律に関わる要望 ⑤虐待に関わる事項 ⑥その他 ( )					
申出人の希望等							
備考							
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他 ( )						
申出人への確認	第三者委員への報告の要否 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 不要 確認欄 ( )						
	話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 不要 確認欄 ( )						

