

## 苦情又は要望等に関する規則

	平成15年10月	1日	規則	18号
改正	平成18年4月	1日	規則	58号
	平成18年10月	1日	規則	59号
	平成23年4月	1日	規則	107-2号
	平成25年4月	1日	規則	138号
	平成28年4月	1日	規則	166号
	令和3年4月	1日	規則	230号
	令和6年4月	1日	規則	270号
	令和7年4月	1日	規則	286号

### (目的)

第1条 この規則は、独立行政法人国立重度知的障害者総合施設のぞみの園（以下「のぞみの園」という。）が提供する障害福祉サービスや医療サービス等（以下「障害福祉サービス等」という。）の利用者又はその家族、代理人等（以下「利用者等」という。）並びにのぞみの園の運営、業務、制度等（以下「運営等」という。）に関心のある一般の者（以下「一般者」という。）からの苦情又は要望・意見（以下「苦情又は要望等」という。）について適切な措置を講じること及び苦情についてはその解決を図ること並びに苦情又は要望等の結果を業務運営に反映させることにより、利用者本位の支援を推進し、提供する障害福祉サービス等の質的向上を図ることを目的として必要な事項を定めるものである。

### (定義)

第2条 この規則において次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 一般者 利用者等ではない者（地方公共団体等、運営等に関連する団体に所属する者を含む。）で、のぞみの園に対し要望・意見（以下「要望等」という。）を寄せる者をいう。ただし、以下の者は対象としない。
  - ア 政府機関の者
  - イ 国会議員、地方議員並びにそれらの秘書
  - ウ マスコミ関係者
- (2) 苦情 利用者等から「不満足」の意思で申し出があるものをいう。ただし、次のものは対象としない。また、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、本規則の対象としないことができるものとする。
  - ア のぞみの園、政府機関、地方公共団体等に対する誹謗・中傷
  - イ 個人に対する誹謗・中傷
- (3) 要望等 のぞみの園の運営等全般への申し出のうち苦情以外のもの（要望・意見等）をいう。
- (4) 苦情申出人 第3条の苦情申出人の範囲に該当する者をいう。

- (5) 苦情・要望等受付箱 利用者等及び一般者から苦情・要望等を書面で受け付けるシステムをいう。
- (6) みなさまの声 利用者等及び一般者から苦情・要望等を電子通信で受け付けるシステムをいう。

(苦情申出人の範囲)

第3条 のぞみの園が提供する障害福祉サービス等を現に利用しているか、又は過去に利用したことのある利用者等を苦情申出人とする。

(苦情又は要望等の受付先の周知及び「苦情・要望等受付箱」、「みなさまの声」の設置)

第4条 苦情受付担当者等の連絡先の他、第三者委員及び群馬県福祉サービス運営適正化委員会の連絡先等を周知する。

- 2 「苦情・要望等受付箱」は、総務部、事業調整部、生活支援部、地域支援部、診療所に、「みなさまの声」は、のぞみの園ホームページに設置する。

(苦情解決体制及び要望等の受付体制)

第4条の2 利用者等から申し出のあった苦情の解決にあたり、苦情解決体制を次のとおりとする。

- (1) 苦情解決の責任主体を明確にするため、総括理事をもって苦情解決責任者とする。

なお、苦情解決責任者は、本規則に基づく苦情解決の事務の一部を監査室の苦情受付担当者に委任することができる。

- (2) 利用者等が苦情の申し出をしやすい環境を整え、及び受け付けた苦情を適正かつ迅速に整理するため、各部所に苦情受付担当者を置き、総務部長、研究・人材養成部長、事業調整部長、生活支援部長、地域支援部長、診療所長をもって充てる。
- (3) 苦情受付担当者の職務を補佐するため、各部所に苦情受付担当協力者を置き、課長、室長、支援調整役及び寮長等をもって充てる。
- 2 要望等の申し出があった場合の受付等の体制は、次のとおりとする。
  - (1) 利用者等又は一般者からの要望等を適正かつ迅速に整理するための体制として、要望等受付責任者は、総括理事とし、かつ、各部所に要望等受付担当者を置き、前項第2号の苦情受付担当者をもって充てる。
  - (2) 要望等受付担当者の職務を補佐するため、各部に要望等受付担当協力者を置き、前項第3号の苦情受付担当協力者をもって充てる。

(苦情解決委員会)

第5条 苦情受付担当者及び苦情受付担当協力者で解決出来ない苦情に対しては、苦情解決のための協議機関として、苦情解決委員会（以下「委員会」という。）を設置し、苦情事案の解決策について検討する。

- 2 苦情解決責任者は、委員会の検討結果を踏まえて、苦情申出人との話し合いにおいて苦情解決に努めるものとする。
- 3 委員長は、苦情解決責任者である総括理事とする。
- 4 委員会は、委員長が指名する者をもって構成する。

- 5 委員会は、必要に応じて、委員長が招集し開催する。
- 6 委員長は、必要に応じて、当該苦情事案に関係する職員等に苦情解決委員会への出席を求めることができる。
- 7 委員長は、理事会において、当該苦情事案について意見を求めることができる。

(苦情解決責任者の責務)

第6条 苦情解決責任者は、誠意をもって、苦情申出人との話し合いによる解決に努めるものとする。

- 2 苦情解決責任者は、苦情解決の結果等について各役員に報告するものとする。
- 3 苦情解決責任者は、受け付けた苦情について、その内容を職員に周知するとともに、苦情の内容と解決策、業務運営への反映状況について定期的に公表するものとする。
- 4 苦情解決責任者は、苦情申出人が納得できる解決を図ることができなかった場合には、群馬県福祉サービス運営適正化委員会等の相談窓口を紹介するものとする。  
その場合、苦情解決責任者は、必要に応じて、所轄官庁である厚生労働省に当該苦情事案の内容や経緯等について報告するものとする。
- 5 苦情解決責任者は、苦情の申し出を直接受け付けることができるものとする。

(要望等受付責任者の責務)

第6条の2 要望等受付責任者は、申し出があった要望等に誠意を持って取り組み、その回答に努めるものとする。

- 2 要望等受付責任者は、受け付けた要望等について、必要に応じ役員に周知するとともに、要望等の内容とその対応等について定期的に公表するものとする。

(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) 利用者等からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、利用者等の意向の確認と記録
- (3) 受け付けた苦情の苦情解決責任者及び第三者委員への速やかな報告
- (4) 苦情解決責任者の指示を受けて、苦情の解決に努めること

(要望等受付担当者の職務)

第7条の2 要望等受付担当者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 利用者等又は一般者からの要望等の受付
- (2) 要望等の内容の確認と記録
- (3) 受け付けた要望等について、要望等受付責任者への報告
- (4) 要望等受付責任者の指示を受けて、要望等の回答等の対応を行うこと

(苦情受付担当協力者の職務)

第8条 苦情受付担当協力者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 利用者等からの苦情の受付の補佐
- (2) 苦情内容、利用者等の意向の確認と記録の補佐
- (3) 受け付けた苦情の苦情受付担当者への速やかな報告
- (4) 苦情解決責任者の指示を受けて、苦情の解決に努めること

2 苦情受付担当協力者は、各課の係長等を補助者として、前項各号に定めた業務を行わせることができる。

(要望等受付担当協力者の職務)

第8条の2 要望等受付担当協力者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 利用者等又は一般者からの要望等の受付の補佐
- (2) 要望等の内容の確認と記録の補佐
- (3) 受け付けた要望等について、要望等受付担当者への報告
- (4) 要望等受付責任者の指示を受けて、要望等の回答等の対応を行うこと

2 要望等受付担当協力者は、各課の係長等を補助者として、前項各号に定めた業務を行わせることができる。

(その他)

第8条の3

苦情申出人等からの苦情等の対応については、全ての職員が関係することから、利用者等から苦情のあった場合には、速やかに苦情受付担当者、苦情受付担当協力者、苦情受付担当協力補助者のいずれかに報告すること。

(第三者委員)

第9条 苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を置くものとする。

2 第三者委員は、2名以内とする。

(第三者委員の職務)

第10条 第三者委員は、中立・公正な立場に基づき、苦情申出人及び苦情解決責任者への助言等を行うことによって、苦情案件の適切な解決に努めるものとし、その職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情受付担当者が受け付けた苦情内容の報告聴取
- (2) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- (3) 利用者等からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出人への助言
- (5) 苦情解決責任者への助言
- (6) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い及び助言
- (7) 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取

2 第三者委員は、必要に応じて苦情解決委員会に出席し、苦情事案の解決策について助言することができるものとする。

(第三者委員の委嘱)

第11条 第三者委員は、知的障害者の福祉等に見識を有する者の中から、理事

会において選考し、理事長が委嘱する。

2 第三者委員の任期は2年とし、再任を妨げない。

ただし、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。

(第三者委員への謝金の支給)

第12条 外部からの第三者委員に対しては、理事長が別に定める謝金を支給することができるものとする。

(苦情への対応)

第13条 苦情解決に当たっては、別紙1「苦情解決に関する実施要領」に従って行うとともに、苦情申出人の権利、名誉、利益等を侵害してはならないものとする。

(要望等への対応)

第13条の2 利用者又は一般者からの要望等の受付等その取扱いについては、別紙2「要望等の受付等の処理に関する実施要領」に従って行うものとする。

(苦情解決の記録、回答)

第14条 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について記録する。

2 苦情解決責任者は、一定期間ごとに苦情解決の経過等について第三者委員に報告し、必要な助言等を受けるものとする。

3 苦情解決責任者は、苦情への措置対応について、苦情申出人及び第三者委員に対して、苦情解決責任者が当該苦情について報告を受けた日から起算して、原則として30日以内に回答するものとする。

(解決結果の公表)

第15条 利用者によるサービスの選択やのぞみの園におけるサービスの質の向上及び信頼性の確保に資するため、個人情報に関するものを除き、その苦情の内容と解決策、業務運営への反映状況について、のぞみの園ホームページを利用して定期的に公表するものとする。

(附則)

この規則は、平成15年10月1日から施行する。

(附則)

この規則は、平成18年4月1日から施行する。

(附則)

この規則は、平成18年10月1日から施行する。

(附則)

この規則は、平成23年4月1日から施行する。

(附則)  
この規則は、平成25年4月1日から施行する。

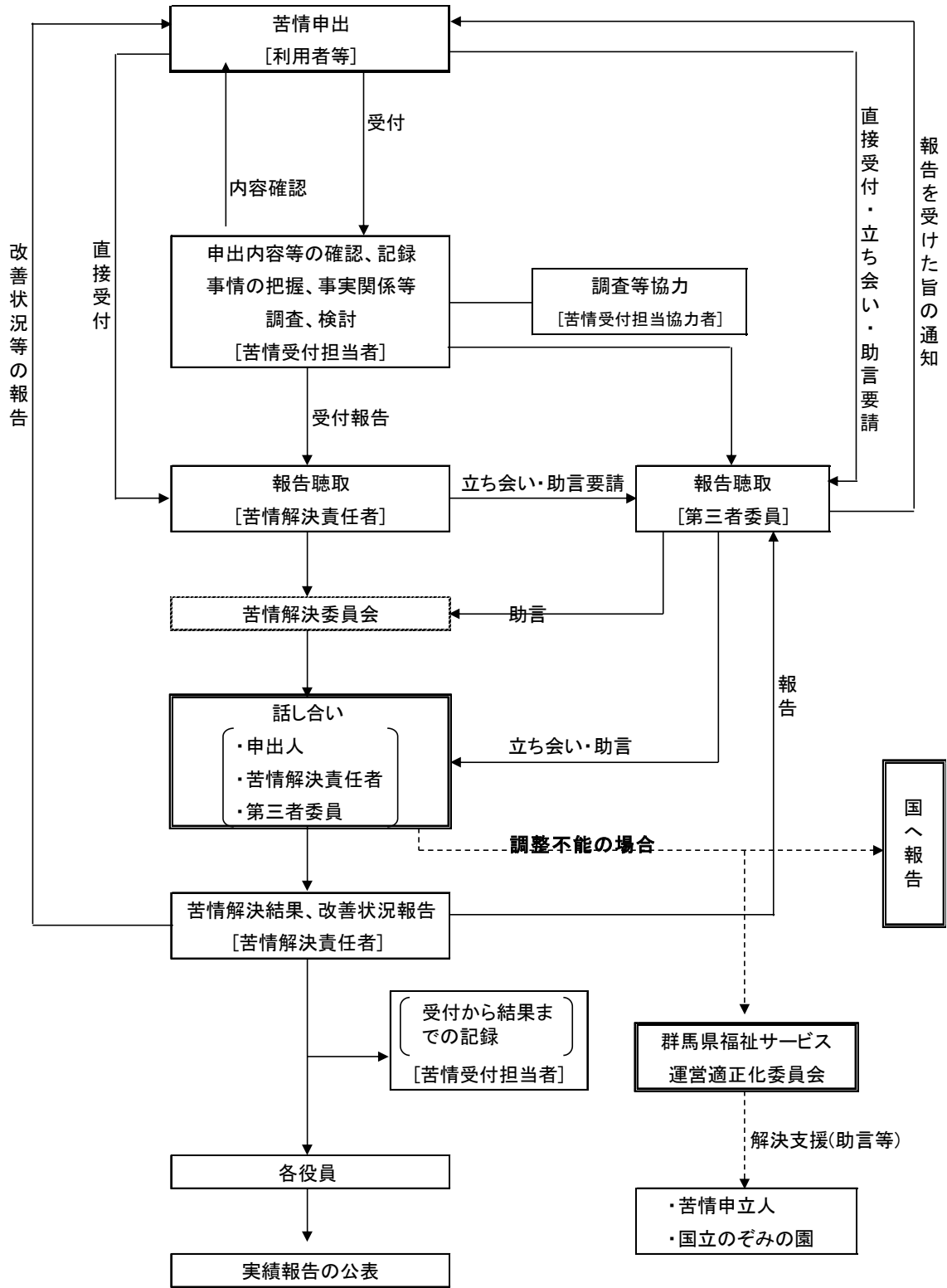
(附則)  
この規則は、平成28年4月1日から施行する。

(附則)  
この規則は、令和3年4月1日から施行する。

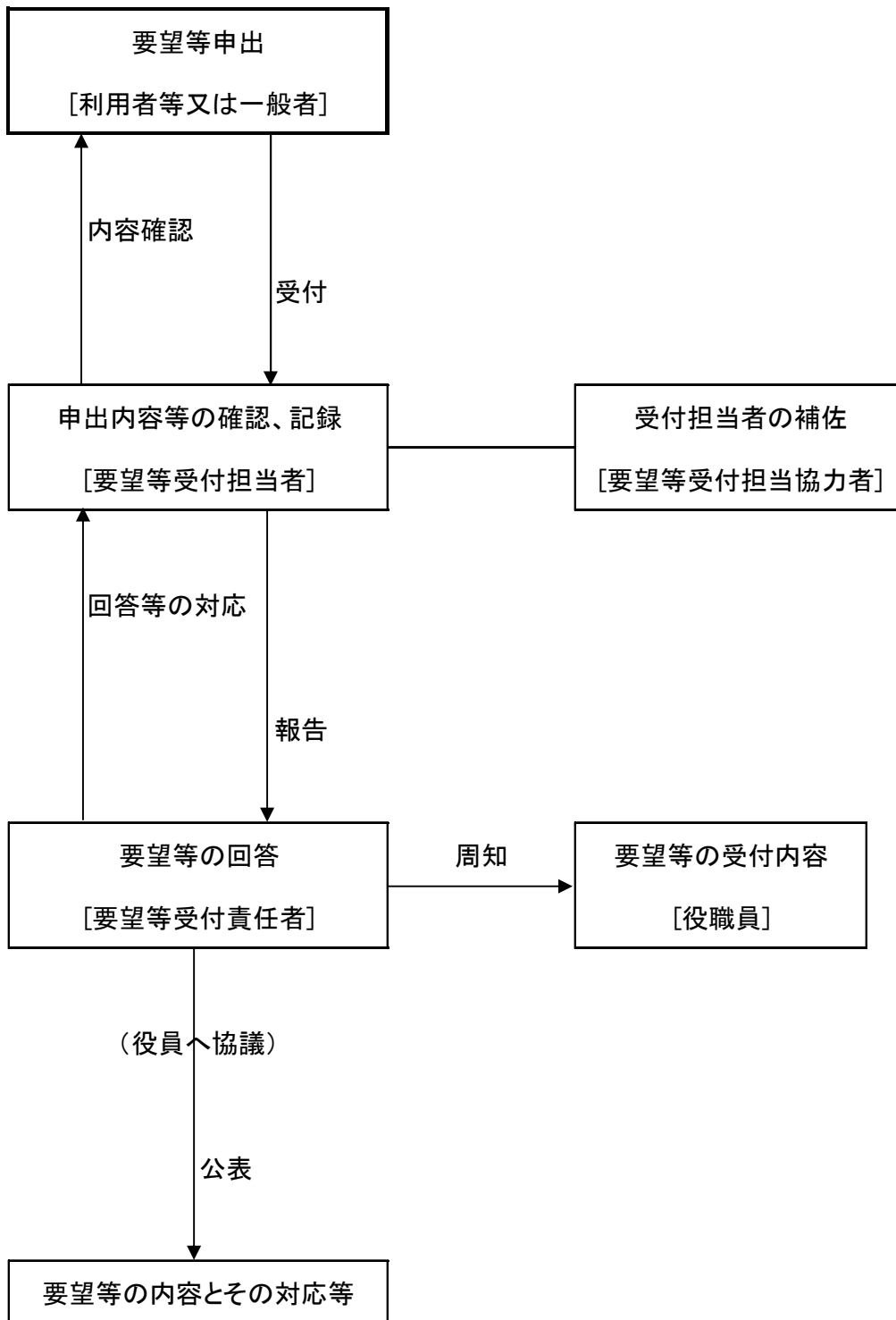
(附則)  
この規則は、令和6年4月1日から施行する。

(附則)  
この規則は、令和7年4月1日から施行する。

苦情解決のための仕組み（概要図）



要望等受付のための仕組み（概要図）





## 苦情解決に関する実施要領

### 第1 基本的な心構え

役職員は、国立重度知的障害者総合施設のぞみの園（以下「のぞみの園」という。）の利用者が、自立に向けた適切な障害福祉サービスや医療サービス等（以下「障害福祉サービス等」という。）を受けることにより、個人の尊厳と権利が守られ、その特性に応じた自己実現が図られるように努める必要がある。

そのため、福祉援助サービス等の内容や方法等に関して、利用者等から苦情があった場合は、適切な解決を図ることにより、利用者への福祉援助サービス等の質の向上と社会的妥当性を確保できるようにすることが重要である。

### 第2 苦情解決の手順

#### 1 利用者等への周知

施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、利用者等に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者、苦情受付担当協力者、第三者委員及び群馬県福祉サービス運営適正化委員会の氏名や連絡先などの苦情解決の仕組みについて周知するものとする。

#### 2 苦情の受付

(1) 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。

なお、苦情解決責任者及び第三者委員も、直接苦情を受け付けることができる。

(2) 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情受付に際し、別紙様式1により次の事項を記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

① 苦情の内容

② 苦情申出人の希望等

③ 第三者委員への報告の要否

④ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否

(3) 苦情受付担当者は、苦情を受け付けた場合、必要に応じて苦情受付担当協力者を通じ、さらに事実関係等の把握に努める。

#### 3 苦情受付の報告・確認

(1) 苦情受付担当者は、受け付けた全ての苦情について、聴取した内容等を付して苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。

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を除く。

(2) 投書など匿名の苦情については、苦情解決責任者及び第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

- (3) 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は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を別紙様式2により通知する。
- 4 苦情解決に向けての話し合い
- (1) 苦情解決責任者は、誠意をもって、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人及び苦情解決責任者は、第三者委員の立ち会いを求め、その助言を得ることができる。ただし、苦情申出人より、第三者委員の立ち会いを希望しない申し出があった場合は、これを要しない。
- (2) 第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。
- ① 苦情申出人が第三者委員の立ち会いを希望しない場合を除き、話し合いの透明性を確保し、中立・公正な立場からの助言等を行うため、第三者委員が立ち会うものとする。
- ② 苦情解決責任者は、苦情申出人に対する苦情内容の確認を行い、解決案を提示して、苦情申出人の了承を得られるように努める。
- ③ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認を行う。
- 5 他機関等の苦情相談制度の紹介
- のぞみの園が提供する障害福祉サービス等に係わる苦情処理については、苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いによる解決を基本とする。しかし、苦情申出人が納得できる解決を図ることができなかった場合には、苦情申出人に群馬県福祉サービス運営適正化委員会等の他機関による苦情相談制度を紹介するものとする。なお、その場合は、必要に応じて、所轄官庁である厚生労働省に当該苦情事案について報告するものとする。
- 6 苦情解決に関する公表
- 苦情解決結果は、別紙様式3に記録し、個人情報に関するものを除き、その内容と解決策、業務運営への反映状況等について、のぞみの園ホームページを利用して定期的に公表するものとする。

### 第3 留意事項

- (1) 自分の意思を適切に表現することが困難な利用者や、コミュニケーションが取りにくい利用者について、意思を汲み取るための方法を工夫するとともに、個々の障害等に対応できる援助技術の向上を図る。また、その方法や援助技術を共有化するように努める必要がある。
- (2) 苦情等の申出に関して知り得た情報は、第2の6に定めるもの以外は、公開しないものとする。
- (3) 利用者本人への援助に関わる事項については、日頃から、本人又は家族等に情報を提供するように努めるものとする。

別紙様式1

(表)

苦情受付記録票							
受付 (受付者)	苦情解決 責任者への 報告	第三者委員 への報告	苦情解決 委員会	話し合い	処理済み	HP 公開日	結 果
年月日  ( )	年月日	年月日	年月日	年月日	年月日	年月日	・解決  ・取下げ  ・その他 ( )
<p>申 出 人</p> <p>・利用者（氏名 _____）                      利用形態 1. 入所利用 2. 通所利用 3. 短期入所 4. 日中一時支援                      5. 外来・入院診療 6. 実習利用 7. その他（ _____）</p> <p>・家 族（氏名 _____） 利用者との続柄 _____</p> <p>・代理人（氏名 _____） 利用者との関係 _____</p> <p>・その他（氏名 _____） 利用者との関係 _____</p>							
（連絡先）住所				電話			
<p>申出の内容及び意向等（第三者委員への報告： 要 否 ・ 立ち会い： 要 否 ）</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p>							
<p>事実関係等</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p>							
<p>解決の方針</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p>							

(裏)

処理経過記録

年	月	日	事 項
具体的な措置結果			

くじょううけつけつうちしょ  
苦情受付通知書

もうしでにん  
申出人 \_\_\_\_\_ さま

ほんにん あいだがら  
【本人との間柄 : \_\_\_\_\_】

りようしゃしめい  
利用者氏名 \_\_\_\_\_

りようけいたい  
利用形態 \_\_\_\_\_

あなたから申し出のあったことについて、確かに受け付けましたので、通知いたします。

れいわ ねん がつ にち  
令和 年 月 日

( 所 属 名 ・ 職 名 )

くじょうかいけつだいさんしゃ いいん  
苦情解決第三者委員 \_\_\_\_\_ 印

## 苦情に関する集計報告票

(令和 年 月 日 ~ 月 日受付分)

件数内訳	件数合計	メール	電話	面談	FAX・手紙	その他

		当月の状況	累計
苦情の内訳 (大分類)	のぞみの園の制度・業務に関する苦情		
	利用者への支援方法等に関する苦情		
	のぞみの園の法令遵守違反に関する苦情		
	その他の苦情		

### いただいた苦情

苦情の内容	対応 (解決策)

お問い合わせ先

のぞみの園 監査室

電話番号 027-381-8094

## 要望等の受付等の処理に関する実施要領

### 第1 基本的な考え方

役職員は、国立重度知的障害者総合施設のぞみの園（以下「のぞみの園」という。）の利用者が、自立に向けた適切な障害福祉サービスや医療サービス等（以下「障害福祉サービス等」という。）を受けることを保障するため、従来から保護者等からの要望・意見等（以下「要望等」という。）には、積極的に取り組んできたところであるが、国民及び職員からの意見聴取（平成21年12月1日閣議決定）を受け、一般者からの要望等にも対応し、透明、公正かつ効率的な運営に資することとするものである。

### 第2 要望等受付の手順

#### 1 利用者等又は一般者への周知

のぞみの園ホームページ、施設内への掲示、パンフレットの配布等により、要望等受付責任者は、利用者等又は一般者に対して、要望等受付責任者、要望等受付担当者及び要望等受付担当協力者の氏名や連絡先などの要望受付の仕組みについて周知するものとする。

#### 2 要望等の受付

- (1) 要望等受付担当者は、利用者等又は一般者からの要望等を随時受け付ける。
- (2) 要望等受付担当者は、利用者等又は一般者からの要望等受付に際し、別紙様式1により次の事項を記録し、その内容について要望等申出人に確認する。

##### ① 要望等の内容

##### ② 要望等申出人の希望等

#### 3 要望等受付の報告・確認

- (1) 要望等受付担当者は、受け付けた全ての要望等について、聴取等した内容等を付して要望等受付責任者に報告する。
- (2) 投書など匿名の要望等については、要望等受付責任者に報告し、必要な対応を行う。

#### 4 要望等に関する公表

要望等の受付やその回答の結果については、別紙様式2に記録し、個人情報に関するもの及びのぞみの園の運営等に関係がないものを除き、その内容と回答、業務運営への反映状況等について、のぞみの園ホームページを利用して定期的に公表するものとする。

### 第3 留意事項

- (1) 自分の意思を適切に表現することが困難な利用者や、コミュニケーションが取りにくい利用者について、意思を汲み取るための方法を工夫するとともに、個々の障害等に対応できる援助技術の向上を図る。また、その方法や援助技術を共有化するように努めるものとする。
- (2) 要望等の申出に関して知り得た情報は、第2の4に定めるもの以外は、公開

- しないものとする。
- (3) 利用者本人への援助に関わる事項については、日頃から、本人又は家族等に情報を提供するように努めるものとする。



別紙様式1

(表)

要望等受付記録票				
受付 (受付者)	要望等受付責任者への報告	処理済み	HP公開日	結果
年月日  ( )	年月日	年月日	年月日	・回答  ・取下げ  ・その他 ( )
申出人 ・利用者(氏名 ) 利用形態 1. 入所利用 2. 通所利用 3. 短期入所 4. 日中一時支援 5. 外来・入院診療 6. 実習利用 7. その他 ( ) ・家族(氏名 利用者との続柄 ) ・代理人(氏名 利用者との関係 ) ・その他(氏名 利用者との関係 ) ・一般者(氏名 )				
(連絡先) 住所			電話	
申出の内容 ----- ----- ----- ----- -----				
意向等 ----- ----- ----- ----- -----				
回答の方針 ----- ----- ----- ----- -----				

(裏)

処理経過記録

年	月	日	事 項

具体的な措置結果


## ご要望等に関する集計報告票

(令和 年 月 日 ~ 月 日受付分)

件数内訳	件数合計	メール	電話	面談	FAX・手紙	その他

		当月の状況	累計
要望等の内訳 (大分類)	のぞみの園の制度・業務に関する要望		
	利用者への支援方法等に関する要望		
	のぞみの園の法令遵守違反に関する要望		
	その他の要望		

いただいたご要望等

ご要望の内容	対応

お問い合わせ先  
 のぞみの園 監査室  
 電話番号 027-381-8094