

## 福祉サービスに関する苦情解決巡回サポート事業実施要領（様式は除く）

### （目的）

第1条 この要領は、福祉サービスに関する苦情解決事業実施要綱第5条第2項の規定により、千葉県運営適正化委員会（以下「委員会」という。）に設置した苦情解決部会（以下「部会」という。）が行なう、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なわれるよう、事業者の求めに応じて実施する苦情解決巡回サポート事業（以下「巡回サポート事業」という。）について、必要な事項を定める。

### （事業の対象）

第2条 福祉サービスに関する苦情解決事業実施要綱第3条第1項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 巡回サポート事業の内容は、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、評価。
- (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。
- (3) その他必要な援助。

### （実施体制等）

第4条 巡回サポート事業の実施体制等は、次のとおりとする。

- (1) 苦情解決部会の委員（以下「委員」という。）及び千葉県運営適正化委員会事務局（以下「事務局」という。）の職員が事業者が経営する施設等を訪問し、指導を行う。
- (2) 巡回サポート事業を行う委員は、事業者が経営する施設種別及び実施日等を考慮し、苦情解決部会の長（以下「部会長」という。）がそのつど指名する。

### （巡回サポート事業の申込み）

第5条 巡回サポート事業を希望する事業者は、福祉サービスに関する苦情解決巡回サポート事業実施申込書（第1号様式）により、委員会の長（以下「委員長」という。）に申し込まなければならない。

- 2 前項により、巡回サポート事業の申込みを受け付けた事務局は、事業者と日程調整のうえ実施日等を決定し、福祉サービスに関する苦情解決巡回サポート事業実施通知書（第2号様式）により当該事業者へ通知するものとする。
- 3 第1項の規定によらず、部会長は、部会の決定により事業者の同意を得たうえで、当該事業者の巡回サポート事業を行うことができる。
- 4 前項により、巡回サポート事業の実施を決定した場合は、福祉サービスに関する苦情解決巡回サポート事業実施通知書（第2号様式の2）により当該事業者へ通知するものとする。

（実施状況の報告）

第6条 巡回サポート事業終了後、事務局は、事業者に対して行った指導内容等を、福祉サービスに関する苦情解決巡回サポート事業実施報告書（第3号様式）により整理し、委員長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12年7月27日から施行する。

附 則

この要領は、平成19年4月 1日から施行する。

附 則

この要領は、平成20年4月 1日から施行する。