

板橋区介護保険苦情相談室運営要綱

(平成11年6月24日 区長決定)

改正 平成27年3月10日

(目的)

第1条 この要綱は、介護保険制度に伴う介護サービス利用の変更に対応するため、介護保険の苦情相談(以下「苦情相談」という。)を通して、利用者の保護を図るとともに、サービスの利用を支援していくため、板橋区介護保険苦情相談室(以下「苦情相談室」という。)の運営に関し必要な事項を定めることを目的とする。

(設置)

第2条 苦情相談室は、健康生きがい部介護保険課内に置く。

(事業)

第3条 苦情相談室が行う事業は、次のとおりとする。

- (1) 苦情相談の対応に関すること。
- (2) 苦情解決に必要な利用者の代弁を行うとともに、調査、あっ旋及び助言に関すること。
- (3) 苦情の原因となる利用者の不利益を防止するために、情報提供を行い、啓発を行うこと。
- (4) 苦情相談に係わる関係機関等との連絡調整に関すること。
- (5) 前各号に掲げるもののほか、区長が必要と認めること。

(休業日)

第4条 苦情相談室の休業日は、次のとおりとする。ただし、区長が必要と認めるときは、これを変更し、又は臨時に休業日を定めることができる。

- (1) 土曜日及び日曜日
- (2) 国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に定める日
- (3) 1月2日及び同月3日
- (4) 12月29日から同月31日まで

(受付時間)

第5条 苦情相談の受付時間は、午前9時から午後5時までとする。ただし、区長が必要と認めるときはこれを変更することができる。

(苦情相談の方法)

第6条 苦情相談の方法は、次のとおりとする。

- (1) 電話による苦情相談
- (2) 来所者に対する、面接による苦情相談
- (3) 文書による苦情相談
- (4) 訪問相談

(苦情相談に伴う調査)

第7条 苦情相談の内容により、必要と認められるケースについては訪問その他の方法により調査を行う。

(相談料)

第8条 相談料は、無料とする。

(介護保険苦情相談員)

第9条 苦情相談室に、別に定めるところにより介護保険苦情相談員を置く。

(関係機関との連携)

第10条 苦情相談にあたっては、介護保険に係わる関係機関等との密接な連携を図り、また、その協力を得て、苦情相談室の円滑な運営に努めるものとする。

(委 任)

第11条 この要綱の施行について、必要な事項は健康生きがい部長が別に定める。

付 則

この要綱は、平成11年10月1日から施行する。

付 則

この一部改正は、平成27年4月1日から施行する。