

亀山市告示第33号

亀山市児童福祉施設等における苦情解決事業実施要綱を次のように定める。

平成28年2月16日

亀山市長 櫻井 義之

亀山市児童福祉施設等における苦情解決事業実施要綱

(目的)

第1条 この告示は、社会福祉法（昭和26年法律第45号）第82条の規定を踏まえ、市の児童福祉施設等において提供する福祉サービスへの苦情を適切に解決するため必要な事項を定めることにより、福祉サービスに対する利用者の満足度を高め、利用者個人の権利の擁護とサービス提供者としての信頼及び適正性の確保を図ることを目的とする。

(対象範囲)

第2条 この事業は、次の各号に掲げる児童福祉施設等を対象とする。

- (1) 亀山市立保育所
- (2) 亀山市立認定こども園
- (3) 亀山市子育て支援センター
- (4) 亀山市立亀山児童センター
- (5) 亀山市待機児童館

(苦情解決の体制)

第3条 市長は、前条に掲げる児童福祉施設等のそれぞれに、当該児童福祉施設等に係る苦情に適切に対応するため、苦情解決責任者及び苦情受付担当者を置く。

2 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、苦情解決第三者委員を置く。

(苦情解決責任者)

第4条 苦情解決責任者（以下「責任者」という。）は、各児童福祉施設等の長をもって充てる。

2 責任者は、苦情解決の仕組みについて利用者に周知するとともに、苦情を速やかに解決するよう努めるものとする。

（苦情受付担当者）

第5条 苦情受付担当者（以下「担当者」という。）は、各児童福祉施設等の職員の中から責任者が任命する。

2 担当者は、次の各号に掲げる職務を行う。

（1）利用者からの苦情を受け付けること。

（2）苦情の内容、苦情申出人（以下「申出人」という。）の希望等を確認し、及び記録すること。

（3）受け付けた苦情を責任者及び苦情解決第三者委員に報告すること。

（苦情解決第三者委員）

第6条 苦情解決第三者委員（以下「第三者委員」という。）は、公平性及び中立性を確保できる者の中から市長が委嘱する。

2 第三者委員の人数は、10人以内とする。

3 第三者委員の任期は2年とし、補欠の委員の任期は前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げない。

4 第三者委員は、次の各号に掲げる職務を行う。

（1）担当者が受け付けた苦情の報告を担当者から聴取すること。

（2）苦情の報告を受けた旨を申出人に通知すること。

（3）利用者からの苦情を受け付けること。

（4）申出人に助言すること。

（5）児童福祉施設等の職員に助言すること。

（6）申出人と責任者の話合いに立ち会い、及び助言すること。

（7）責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告を聴取すること。

（8）日常的な状況把握と意見聴取に関すること。

5 第三者委員の報酬は、支給しない。

(苦情の受付)

第 7 条 苦情は、担当者又は第三者委員が受け付ける。

2 前項の規定により苦情を受け付けた者は、次の各号に掲げる事項を申出人に確認し、「苦情受付書」(様式第 1 号)に記録するものとする。

(1) 苦情の内容

(2) 申出人の希望等

(3) 第三者委員への報告の要否

(4) 申出人と責任者の話し合いへの第三者委員の立会い及び助言の要否

(苦情受付の報告及び確認)

第 8 条 担当者は、受け付けた苦情(匿名によるものを含む。)はすべて責任者及び第三者委員に報告しなければならない。ただし、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、第三者委員に報告する必要はないものとする。

2 第三者委員は、担当者から「苦情受付報告書」(様式第 2 号)による苦情の報告を受けた場合は、その内容を確認するとともに、報告を受けた旨を申出人に通知しなければならない。

3 利用者からの苦情を直接受け付けた第三者委員は、申出人が了承した場合に限り、受け付けた苦情(匿名によるものを含む。)を責任者に報告するものとする。

(苦情解決に向けた話し合い)

第 9 条 責任者は、申出人との話し合いによる解決に努めなければならない。この場合において、申出人又は責任者は、必要に応じて第三者委員の立会い及び助言を求めることができる。

2 責任者は、前項の話し合いの結果、改善事項等を書面に記録し、申出人及び第三者委員の確認を得るものとする。

3 申出人又は責任者は、苦情解決が困難な場合には、社会福祉法人三重県社会福祉協議会が設置する「三重県福祉サービス運営適正化委員会」に申し立てることができる。

(苦情解決の記録及び報告)

第 1 0 条 責任者は、第 8 条第 1 項の規定により第三者委員に報告した案件のうち解決していない苦情にあつては一定期間ごとに処理経過等を取りまとめ、第三者委員に報告し、第三者委員から必要な助言を受けるものとし、解決した苦情にあつては申出人及び第三者委員に対して、「苦情解決結果報告書」(第 3 号様式)によりその結果を報告するものとする。

(秘密の保持)

第 1 1 条 責任者、担当者その他の職員及び第三者委員は、申出人の氏名、苦情の内容その他の苦情に関し知り得た秘密を他に漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

(庶務)

第 1 2 条 この事業の庶務は、子ども家庭室において処理する。

(その他)

第 1 3 条 この告示に定めるもののほか、必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この告示は、平成 2 8 年 4 月 1 日から施行する。

様式第1号(第7条関係)

(表)

施設名

苦情受付書

| | | | |
|----------------|--------------------------|------------------|---------------------------------|
| 受付日 | 年 月 日 () | 受付番号 | |
| 担当者 | | | |
| 苦情受付 | 来所 その他 () | 書面 | 電話 FAX 電子メール |
| 申出人 | フリガナ | | 連絡先 TEL |
| | 氏名 | | |
| | 利用者との関係 | 父親 母親 その他 () | |
| 苦情の分類 | 職員の対応 通常保育 | けが、病気 その他の保育 | 保健衛生 給食 施設の行事 施設設備 その他 |
| 苦情の内容 及び希望等 | 原因となった事実のあった日： 年 月 日 | | |
| | ----- | | |
| | ----- | | |
| | ----- | | |
| | ----- | | |
| | ----- | | |
| | ----- | | |
| | ----- | | |
| | ----- | | |
| | ----- | | |
| 申出人への 確認事項 | 第三者委員への報告の要否 | 要 否 | |
| | 第三者委員への報告の日時 | | |
| | 話し合いに対する第三者委員の立会い及び助言の要否 | 要 否 | |
| | 話し合いに対する第三者委員の立会い及び助言の日時 | | |

(裏)

処 理 経 過
及 び 結 果

苦情受付報告書

年 月 日

第三者委員

様

施設名

担当者

印

受け付けた苦情について次のとおり報告いたします。

| | | | | | |
|------------|-----------|-------|------|-----|---------|
| 受付日 | 年 月 日 () | | 受付番号 | | |
| 申出人 | フリガナ | ----- | | 連絡先 | 〒 |
| | 氏名 | | | | TEL |
| | 利用者との関係 | 父親 | 母親 | | その他 () |
| 苦情の内容及び希望等 | | | | | |

苦情解決結果報告書

年 月 日

申出人

様

第三者委員

様

施設名

責任者

印

年 月 日付けで申出があった
おり解決しましたので、報告いたします。

への苦情につきまして、次のと

(苦情の内容及び希望等)

(解決の結果)