

登別市児童福祉施設の苦情解決に関する要綱

(目的)

第1条 この要綱は、社会福祉法（昭和26年法律第45号）第82条の規定に基づき、市の児童福祉施設（以下「施設」という。）が提供する福祉サービスに関する苦情を適切に解決するために必要な事項を定めることにより、福祉サービスに対する児童及びその保護者（以下「利用者」という。）の権利の擁護と福祉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。

(定義)

第2条 この要綱において「児童福祉施設」とは、次に掲げる施設をいう。

- (1) 登別市保育所条例（平成10年条例第3号）第2条に規定する保育所
- (2) 登別市児童館条例（昭和44年条例第28号）第2条に規定する児童館並びに若草つどいセンター及び登別温泉公民館に設置する児童室
- (3) 登別市放課後児童クラブ条例（平成10年条例第15号）第2条に規定する放課後児童クラブ

(苦情解決責任者)

第3条 苦情の解決に関する責任を明確にするため、苦情解決責任者（以下「責任者」という。）を置く。

2 責任者は、前条第1号の場合にあつては保健福祉部こども育成グループ総括主幹を、同条第2号及び第3号の場合にあつては保健福祉部こども家庭グループ総括主幹をもって充てる。

3 責任者は、次の職務を行う。

- (1) 苦情解決の統括
- (2) 利用者への苦情解決の仕組みの周知
- (3) 苦情申出内容の解決方策の検討
- (4) 苦情申出人（以下「申出人」という。）との話し合い
- (5) 申出人及び第三者委員への苦情解決結果の報告
- (6) 申出人に改善を約束した事項について、一定期間経過後、申出人及び第三者委員に報告する。

(苦情受付担当者)

第4条 利用者が苦情の申し出をしやすい環境を整えるため、苦情受付担当者（以下「担当者」という。）を置く。

2 担当者は、第2条第1号の場合にあつては保健福祉部こども育成グループ主査

(こども育成担当)及び各保育所の所長を、同条第2号及び第3号の場合にあっては保健福祉部こども家庭グループ主査(こども家庭担当)をもって充てる。

3 担当者は、次の職務を行う。

- (1) 利用者からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の記録及び確認
- (3) 受け付けた苦情及びその改善状況等の責任者及び第三者委員への報告
(第三者委員)

第5条 苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場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。

2 第三者委員は、世間からの信頼性を有し、苦情解決を円滑円満に図ることのできる者であることを要件に、市長が委嘱するものとする。

3 第三者委員の人数は、3人以内とする。

4 第三者委員の任期は2年とし、欠員により補充された委員の任期は、前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げない。

5 第三者委員は無報酬とする。ただし、第三者委員の職務に要した旅費は、登別市職員等の旅費に関する条例(昭和28年条例第26号)により支払うものとする。

6 第三者委員は、次の職務を行う。

- (1) 担当者が受け付けた苦情内容の報告の聴取
- (2) 苦情内容の報告を受けた旨の申出人への通知
- (3) 申出人と責任者の話し合いへの立ち会い及び助言
- (4) 責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告の聴取
(苦情の受付)

第6条 担当者は、口頭、文書、電話等の方法により苦情を随時受け付けるものとする。

2 前項の受付に際しては、次に掲げる事項を苦情受付書兼経過記録票(別記様式第1号)に記録し、申出人に確認するものとする。

- (1) 苦情の内容
- (2) 申出人の意向等
- (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助言と立ち会いの要否
- (5) 解決結果の公表の要否

3 責任者及び第三者委員は、直接苦情を受け付けることができる。この場合、責任者及び第三者委員は、苦情を受け付けたことを担当者へ連絡するものとし、担当者

は、前項の規定により処理するものとする。

(苦情の報告)

第7条 担当者は、受け付けた苦情を責任者及び第三者委員に報告するものとする。

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、この限りでない。

2 受け付けた苦情が投書など匿名の場合は、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

3 第三者委員は、第1項の報告を受けた場合は、同項ただし書及び匿名の場合を除き苦情受付通知書(別記様式第2号)により申出人に対して報告を受けた旨を通知するものとする。

(苦情の解決)

第8条 責任者は、苦情内容を解決するため、申出人との話し合いを、苦情の受付日から14日以内に行うものとする。

2 申出人又は責任者は、前項の話し合いに際し、第三者委員の立ち会い及び助言を求めることができる。この場合において責任者は、申出人の承諾を得なければならない。

(苦情解決の記録等)

第9条 担当者は、苦情の受付から解決及び改善までの経過及び結果を苦情受付書兼経過記録票に記録するものとする。

2 責任者は、一定期間ごとに苦情解決状況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。

3 責任者は、苦情が解決した際には、申出人及び第三者委員に対して苦情解決結果報告書(別記様式第3号)により速やかに報告するものとする。ただし、第三者委員への報告については、第7条第2項ただし書の規定を適用する。

(解決結果の公表)

第10条 責任者は、苦情解決の内容、経過及び改善状況等を、個人情報に関するものを除き公表するものとする。ただし、申出人が公表すること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。

(秘密の守秘義務)

第11条 責任者、担当者及び第三者委員並びにこれらの職にあった者は、その職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。

(その他)

第12条 この告示に定めるもののほか必要な事項は、別に定める。

附 則（平成21年告示第33号）

この告示は、平成21年4月1日から施行する。

附 則（令和元年告示第89号）

この告示は、公布の日から施行し、改正後の登別市児童福祉施設の苦情解決に関する要綱の規定は、平成31年4月1日から適用する。

別記様式第1号（第6条、第9条関係）

（表）

苦情受付書兼経過記録票

施設名				受付日	年 月 日	受付番号	
受付担当者				受付方法	面談・電話・書面(FAX、メール、郵便)・他()		
苦情申出人	フリガナ 氏 名				住 所	〒	
	利用者との関係	本人・父親・母親その他()				電話番号	
利用者	フリガナ 氏 名				住 所	〒	
	性別	男・女	年齢	歳		電話番号	
苦情発生時期		年 月 日 (曜日) 午前・午後 時 分頃					
苦情の分類	<input type="checkbox"/> 職員の対応 <input type="checkbox"/> ケガ・病気 <input type="checkbox"/> 給食 <input type="checkbox"/> 施設関係 <input type="checkbox"/> 保育全般 <input type="checkbox"/> その他()						
苦情の内容	 						
苦情申出人の希望等	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他()						
苦情申出人への確認	第三者委員への報告の要否 要 <input type="checkbox"/> (報告日： 年 月 日) 否 <input type="checkbox"/>						
	第三者委員の助言及び立会いの要否 要 <input type="checkbox"/> (立会いの日時： 年 月 日 時 分) 否 <input type="checkbox"/>						
	解決結果の公表の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>						

年 月 日

苦情受付通知書

様

第三者委員

印

苦情受付担当者から次のとおり苦情を受け付けた旨の報告がありましたので、通知します。

苦情の申出日	年 月 日	該当施設名	
苦情発生時期	年 月 日 午前・午後 時 分頃	利用者との 関係	本人・父親・母親 その他（ ）
苦情の内容	-----		

年 月 日

苦情解決結果報告書

様

苦情解決責任者

印

年 月 日付で申出のありました苦情について、その改善の結果を次のとおり報告します。

苦情内容	
結果	