

## 板橋区介護保険苦情相談員設置要綱

(令和元年11月25日区長決定)

### (目的)

- 第1条 この要綱は、介護保険苦情相談事業の円滑な運営を図るため、会計年度任用職員の任用等に関する規則（令和元年板橋区規則第41号。以下「会計年度任用職員任用規則」という。）に基づき、介護保険苦情相談員の設置及びその取扱いに関し必要な事項を定めることを目的とする。
- 2 介護保険苦情相談員の取扱いについては、法令等に別の定めがあるものを除くほか、この要綱の定めるところによる。

### (職務)

- 第2条 介護保険苦情相談員Ⅰ、Ⅱ及びⅢは、次の各号に掲げる職務を行うものとする。
- (1) 利用者の介護保険に関する苦情相談（以下「苦情相談」という。）に応ずること。
- (2) 苦情解決に必要な利用者の代弁を行うとともに、調査、あっ旋及び助言を行うこと。
- (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) 前3号に掲げるもののほか、関係機関との連絡調整その他苦情相談のために必要な事務を行うこと。

### (設定数)

- 第3条 介護保険苦情相談員の設定数は、4名以内とする。

### (任用)

- 第4条 介護保険苦情相談員Ⅰは、介護問題に関心の深い者のうちから、選考により区長が任用する。
- 2 介護保険苦情相談員Ⅱは、前項に加えて、介護保険苦情相談員Ⅰにおいて7年以上の任用経験を有する者又はこれに相当する経験を有すると認められる者を区長が任用する。
- 3 介護保険苦情相談員Ⅲは、第1項に加えて、介護保険苦情相談員Ⅱにおいて7年以上の任用経験を有する者を区長が任用する。
- 4 任用に当たっての選考の方法は、健康生きがい部長が別に定める。
- 5 介護保険苦情相談員の任用は、発令通知書（別記第1号様式）による。
- 6 介護保険苦情相談員の任用に当たり、勤務条件通知書（別記第2号様式）を交付する。

### (任用決定者の提出書類)

- 第5条 介護保険苦情相談員として任用される者は、あらかじめ次の書類を提出しなければならない。
- (1) 履歴書
- (2) 住民票記載事項証明書又は住民票の写し
- (3) その他健康生きがい部介護保険課長（以下「課長」という。）が必要と認める書類

### (任期)

- 第6条 介護保険苦情相談員の任用期間は1年以内とする。なお、年度の途中で任用する場合の任用期間は当該会計年度の末日までとする。
- 2 区長は、介護保険苦情相談員の勤務実績が良好の場合には、会計年度においてその任期を更新することができる。

### (分限)

- 第7条 介護保険苦情相談員に対する分限は、地方公務員法（昭和25年法律第261号）及び職員の分限に関する条例（昭和35年板橋区条例第14号）の定めるところによる。

### (懲戒処分)

- 第8条 介護保険苦情相談員に対する懲戒処分は、地方公務員法及び職員の懲戒に関する条例（昭和35年板橋区条例第15号）の定めるところによる。

### (服務)

第9条 介護保険苦情相談員の服務は、東京都板橋区処務規程（昭和44年板橋区訓令甲第2号）の定めるところによる。

（勤務時間等）

第10条 介護保険苦情相談員の勤務時間等は、次の各号に定めるとおりとする。

- (1) 勤務日数は月16日とし、勤務日は課長が定める。
  - (2) 勤務時間は、1日につき7時間45分とする。
  - (3) 介護保険苦情相談員の正規の勤務時間は午前8時45分から午後5時30分まで（次の休憩時間を含む。）とする。
  - (4) 介護保険苦情相談員の休憩時間は、午後0時から午後2時までの間の1時間とする。
  - (5) 職務の遂行上特に必要がある場合、課長は前各号に定める勤務時間及び休憩時間を変更することがある。
- 2 前項に定めるもののほか、介護保険苦情相談員の勤務時間等に関する場合は、会計年度任用職員の勤務時間、休日、休暇等に関する規則（令和元年板橋区規則第40号。以下「会計年度任用職員勤務時間規則」という。）の定めるところによる。

（勤務場所）

第11条 介護保険苦情相談員の勤務場所は、課長が定める。

（休暇等）

第12条 介護保険苦情相談員の休暇等は、会計年度任用職員勤務時間規則の定めるところによる。

（職務に専念する義務の免除）

第13条 介護保険苦情相談員における職務に専念する義務の免除は、職員の職務に専念する義務の特例に関する条例（昭和35年板橋区条例第17号）、職員の職務に専念する義務の免除に関する規則（昭和53年特別区人事委員会規則第14号）等の定めるところによる。

（給与及び費用弁償）

第14条 介護保険苦情相談員の給与及び費用弁償は、会計年度任用職員の給与及び費用弁償に関する条例（令和元年板橋区条例第21号）及び会計年度任用職員の給与及び費用弁償に関する条例施行規則（令和元年板橋区規則第39号）の定めるところによる。

（公務災害補償等）

第15条 介護保険苦情相談員に対する公務上の災害又は通勤による災害に対する補償は、地方公務員災害補償法（昭和42年法律第121号）、特別区非常勤職員の公務災害補償等に関する条例（昭和43年特別区人事・厚生事務組合条例第8号）及び労働者災害補償保険法（昭和22年法律第50号）の定めるところによる。

（社会保険等）

第16条 介護保険苦情相談員に対する社会保険等の適用については、地方公務員等共済組合法（昭和37年法律第152号）、健康保険法（大正11年法律第70号）、介護保険法（平成9年法律第123号）、厚生年金保険法（昭和29年法律第115号）及び雇用保険法（昭和49年法律第116号）の定めるところによる。

（研修）

第17条 介護保険苦情相談員に対し、職務遂行上必要な知識及び技能を習得するための研修を実施する。

（健康診断等）

第18条 介護保険苦情相談員の健康診断等については、東京都板橋区職員健康管理規則（昭和59年板橋区規則第10号）の定めるところによる。

（人事評価）

第19条 介護保険苦情相談員の人事評価については、板橋区人事評価規程（平成8年板橋区訓令第20号）の定めるところによる。

（委任）

第20条 この要綱に定めるもののほか、この要綱の施行に関し必要な事項は、課長が別に定める。

付 則

この要綱は、令和2年4月1日から施行する。

付 則

1 この要綱は、令和5年4月1日から施行する。

2 この要綱を施行するために必要な準備行為は、この要綱の施行前においても行うことができる。