

児童福祉施設等における苦情解決制度運営要綱

(平成15年1月23日 区長決定)

(目的)

第1条 社会福祉法（昭和26年法律第45号）第82条に基づき、東京都板橋区（以下「区」という。）が設置する児童福祉施設の提供するサービス等に係る利用者からの苦情を解決するための体制を整備することにより、利用者の権利を擁護するとともに、満足感の向上を図り、児童福祉サービスを適切に利用できるよう支援することを目的とする。

(用語の定義)

第2条 この要綱において「児童福祉サービス」とは、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 区立児童館が提供するサービス
- (2) 区立保育園が提供するサービス
- (3) 保育運営課が委託して行う家庭福祉員事業
- (4) 保育運営課が委託して行うベビールーム事業
- (5) 保育運営課が行う一時保育事業
- (6) 保育サービス課が委託して行う病児・病後児保育事業
- (7) 子ども家庭総合支援センター支援課が委託して行うショートステイ・トワイライトステイ事業
- (8) 地域教育力推進課が委託して行うあいキッズ事業

(苦情の範囲等)

第3条 対象とする苦情の範囲は、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 児童福祉サービスの内容全般に関する事項
- (2) 児童福祉サービスの利用契約の締結、履行及び解除に関する事項

2 苦情申出者の範囲は、次の各号に掲げるものとする。

- (1) 児童福祉サービスを現在受けている者及びその家族又は代理人
- (2) 児童福祉サービスを受けていた者及びその家族又は代理人

(実施体制)

第4条 子育て支援課、保育運営課、保育サービス課、子ども家庭総合支援センター支援課、児童福祉施設（以下「施設等」という。）及び地域教育力推進課に苦情解決責任者及び苦情受付担当者を置く。

- (1) 苦情解決責任者及び苦情解決最終責任者を、別表1のとおり、サービスの区分に応じて苦情解決の責任主体を明確にするために設置する。
- (2) 苦情受付担当者は、苦情の申し出が行いやすい環境を整えるために設置し、各施設等の職員の中から1名を、当該施設等の苦情解決責任者が指名する。

- 2 苦情解決に社会性や客観性を確保するため、第三者委員を置き、次条の職務を委託する。
 - (1) 第三者委員は、区内を五地区に分け、各地区内の施設等を総括して担当する委員を地区毎に任命する。
 - (2) 第三者委員は、板橋区民生・児童委員の中から、板橋区民生・児童委員協議会会長の推薦を受けて任命する。
 - (3) 第三者委員は、それぞれ独立してその職務を行う。ただし、解決が困難な事案等については、各地区委員が合議してその解決に努めるものとする。
 - (4) 第三者委員の任期は、2年間とする。ただし、再任は妨げない。
 - (5) 第三者委員に欠員が生じた場合の後任者の任期は、前任者の残任期間とする。
 - (6) 第三者委員の報酬は無償とする。ただし、施設等との連絡調整に要する交通費、通信費等の費用として、年額12,000円の活動費を支給する。
- 3 苦情解決最終責任者は、苦情解決責任者を指揮し、苦情解決に努めるものとする。
- 4 円滑、円満な苦情解決と各施設等における区民サービスの向上に資することを目的として、「第三者委員連絡協議会」（以下「連絡協議会」という。）を設置する。
 - (1) 連絡協議会の構成は別表2に掲げるとおりとする。
 - (2) 連絡協議会は、子育て支援課長を会長とし、会長が会議を招集する。

（職務）

第5条 前条に定める苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情解決責任者
 - ① 利用者及び保護者等に対する苦情解決制度の内容及び利用方法等についての周知
 - ② 苦情申出内容の原因の調査及び解決方策の検討
 - ③ 苦情解決のための苦情申出者との話し合い
 - ④ 苦情解決に向けた取組状況の第三者委員への報告
 - ⑤ 苦情解決結果の第三者委員への報告
 - ⑥ 苦情原因の改善状況について苦情申出者及び第三者委員への報告
- (2) 苦情受付担当者
 - ① 苦情受付窓口として利用者からの苦情受付
 - ② 受け付けた苦情の内容等の記録と苦情申出者への確認
 - ③ 受け付けた苦情の内容について、苦情解決責任者及び第三者委員への報告
 - ④ 苦情の受付から解決・改善までの経過等の記録
- (3) 第三者委員
 - ① 苦情受付担当者が受け付けた苦情内容の報告の聴取
 - ② 苦情受付担当者から受けた苦情報告に基づき、苦情申出者への苦情内容の確

認

- ③ 利用者からの苦情の受付
- ④ 苦情内容の事実関係を把握するための調査
- ⑤ 苦情申出者への助言
- ⑥ 施設等への助言
- ⑦ 苦情解決責任者と苦情申出人との話し合いの場への立ち会い、助言
- ⑧ 苦情解決責任者からの苦情解決結果と改善状況等の報告聴取
- ⑨ 各施設等の定期的巡回による事業内容の日常的な把握と施設長及び利用者からの意見の聴取

(利用者等への周知)

第6条 苦情解決責任者は、利用者及び家族等に対し、苦情解決制度の内容及び利用方法等について周知に努めるとともに、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名並びに連絡先を施設等に掲示し周知する。

(苦情の申出及び受付)

第7条 苦情の申し出は、文書（「苦情申出書」（別記様式1））又は口頭のいずれによっても行うことができる。

- 2 苦情申出の期間は、苦情に係る事実のあった日から1年以内とする。
ただし、当該施設等を所管する第三者委員の合意により、正当な理由があると認められたときは、利用契約締結の日まで遡ることができる。
- 3 苦情受付担当者は、随時、利用者からの苦情を受け付ける。
- 4 苦情は、直接第三者委員に対しても申し出ることができる。
- 5 苦情を受けた職員は、速やかに苦情受付担当者に報告する。
- 6 苦情が匿名により行われた場合は、第三者委員に報告し、第三者委員が必要な対応を行う。

(申出内容の報告・確認)

第8条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を「苦情受付書（別記様式2）」に記録し、苦情申出者にその内容を確認した後、直ちに苦情解決責任者及び第三者委員に報告するものとする。

- 2 苦情受付担当者は、苦情申出者から苦情を受け付けた場合は、第三者委員の助言、話し合いの場への第三者委員の立ち会いの要否について、苦情申出者の意向を確認するものとする。
- 3 第三者委員は、苦情受付担当者から報告のあった苦情申出について、苦情申出から1週間以内に、苦情申出者に内容に相違がないか確認するものとする。
- 4 第三者委員は、必要に応じ、苦情申出者及び苦情解決責任者等に聴取を行うなど、事実関係を把握するための調査を行い、申出の内容を正確に把握する。
- 5 苦情解決責任者は、利用者からの苦情について原因、解決方策などの検討を行う。

- 6 第三者委員は、施設等から助言を求められた場合は、必要な助言を行う。
- 7 第三者委員は、苦情申出者から助言を求められた場合は、必要な助言を行う。

(苦情解決に向けた話し合い)

第9条 苦情申出者と苦情解決責任者は、苦情申出日から2週間以内に苦情申出の内容を解決するために話し合いを行う。

- 2 第三者委員は、話し合いに立ち会いを求められた場合は、苦情内容を確認のうえ、解決案の調整及び助言を行う。
- 3 苦情受付担当者は、話し合いの結果及び改善を約束した事項を「話し合い結果記録書」(別記様式3)に記録し、話し合いの当事者間及び第三者委員に確認する。

(苦情対応の記録・苦情解決結果の報告)

第10条 苦情受付担当者は、苦情受付から解決までの経緯と結果についての記録を書面に残す。

- 2 苦情解決責任者は、1～2週間毎に苦情解決の取り組み状況について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- 3 苦情解決責任者は、苦情申出者に改善を約束した事項について、苦情申出者及び第三者委員に対して、1か月以内に「改善結果報告書」(別記様式4)により報告する。

(苦情解決結果の公表)

第11条 個人情報に関するものを除き、苦情の申出内容及び解決結果を区のホームページへの掲載等により公表する。

(その他)

第12条 各施設等で生じた苦情については、この制度に基づき解決することを基本とする。

- 2 「区長への手紙」及び「保健福祉オンブズマン」に提出された苦情については、その定めるところにより処理することとし、この制度の対象としない。
- 3 「区長への手紙」及び「保健福祉オンブズマン」制度を含む苦情の解決方法の選択は苦情申立人に委ねるものとする。
- 4 電話等による第3条第1項に該当する苦情については、この制度の周知を行い申出人の意思により対応することとする。

(委任)

第13条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は子ども家庭部長が別に定める。

付 則

この要綱は、平成15年4月1日から施行する。

付 則

この要綱の一部改正は、平成20年4月1日から施行する。

付 則

この要綱の一部改正は、平成26年4月1日から施行する。

付 則

この要綱の一部改正は、平成26年9月16日から施行する。

付 則

この要綱の一部改正は、平成27年4月1日から施行する。

付 則

この要綱の一部改正は、平成28年4月1日から施行する。

付 則

この要綱の一部改正は、平成30年2月2日から施行し、平成29年4月1日に遡って適用する。

付 則

この要綱の一部改正は、令和3年4月1日から施行する。

付 則

この要綱の一部改正は、令和4年4月1日から施行する。

別表1（第4条関係）

対象のサービス	苦情解決責任者	苦情解決最終責任者
区立児童館が提供するサービス	子育て支援課子育てサービス係長及び区立児童館長	子育て支援課長（会長）
区立保育園が提供するサービス	保育運営課運営・給食係長及び区立保育園長	保育運営課長
家庭福祉員事業	保育運営課運営・給食係長	
ベビールーム事業		
一時保育事業		
病児・病後児保育事業	保育サービス課民間保育第二係長	保育サービス課長
ショートステイ・トワイライトステイ事業	子ども家庭総合支援センター支援課管理・サービス調整係長	子ども家庭総合支援センター支援課長
あいキッズ事業	地域教育力推進課あいキッズ係長	地域教育力推進課長

別表2（第4条関係）

連絡協議会の構成
子育て支援課長（会長）
保育運営課長
保育サービス課長
子ども家庭総合支援センター支援課長
児童館長代表（1名）
保育園長代表（1名）
地域教育力推進課長
各地区第三者委員