

## 大口町児童福祉施設苦情処理要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、社会福祉法（昭和26年法律第45号。以下「法」という。）第82条の規定に基づき、大口町が設置する児童福祉施設（以下「施設」という。）における福祉サービスに対する利用者からの苦情の処理に関する必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第2条 この要綱において「施設」とは、次の各号に掲げるものをいう。

- (1) 大口町立保育所設置条例（昭和50年大口町条例第18号）に定める保育所
- (2) 大口町児童厚生施設等の設置及び管理に関する条例（平成11年大口町条例第8号）に定める児童厚生施設等

(苦情処理責任者及び苦情受付担当者)

第3条 苦情の処理を円滑に推進するため、施設毎に苦情処理責任者（以下「責任者」という。）及び苦情受付担当者（以下「担当者」という。）を置く。

- 2 責任者は、各施設の長をもって充てる。
- 3 担当者は、責任者が指名する者をもって充てる。

(担当者の職務)

第4条 担当者は、次に掲げる職務を行う。

- (1) 利用者からの苦情の受付に関すること。
- (2) 利用者からの苦情内容及び意向の確認並びに記録に関すること。
- (3) 受付けた苦情の報告に関すること。

(第三者委員)

第5条 苦情の処理に当たり、社会性及び客観性を有し、利用者の立場及び特性に配慮した適切な対応を図るため、第三者委員を置く。

- 2 第三者委員は、社会福祉に職見を有する者の中から町長が選任する。
- 3 第三者委員の定数は、4名とする。
- 4 第三者委員の任期は、2年とする。ただし、再任を妨げない。

5 第三者委員の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、無報酬とする。

(利用者への周知)

第6条 責任者は、施設内への掲示などの方法により、利用者に対して責任者、担当者及び第三者委員の氏名、連絡先及び苦情処理の仕組みについて周知するものとする。

(苦情の受付)

第7条 担当者は、利用者からの苦情を随時受け付けるものとする。

2 担当者は、利用者からの苦情の受付に際し、苦情受付書(様式第1)に記録し、その内容について苦情申出人(以下「申出人」という。)に確認するものとする。

3 第三者委員は、直接苦情を受け付けることができるものとする。この場合、第三者委員は、苦情の内容を担当者に連絡し、担当者は、前項により処理するものとする。

(苦情受付の報告及び確認)

第8条 担当者は、受け付けた苦情はすべて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ときは、この限りでない。

2 第三者委員は、担当者から苦情内容の報告を受けたときは、申出人に対して報告を受けた旨を苦情受付報告書(様式第2)により通知するものとする。

(苦情解決に向けての話し合い)

第9条 責任者は、申出人との話し合いによる解決に努めるものとする。その際、申出人及び責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

2 第三者委員の立会いによる申出人と責任者との話し合いは、次に掲げる内容により行うものとする。

(1) 第三者委員による苦情内容の確認。

(2) 第三者委員による解決案の調整、助言。

(3) 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認。

(県運営適正化委員会への紹介)

第10条 前条による話し合いで解決できなかった場合は、法第83条の規定により愛知県社会福祉協議会内に設置された運営適正化委員会を紹介するなど必要な情報提供を行うものとする。

(苦情処理の記録及び確認)

第11条 担当者は、苦情受付から解決又は改善までの経過及び結果を苦情受付書に記録するものとする。

2 責任者は、苦情処理経過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、申出人に改善を約束した事項について、申出人及び第三者委員に対して、改善後速やかに苦情処理結果報告書(様式第3)により報告するものとする。

(処理結果の公表)

第12条 苦情処理の結果については、個人情報に関する事項を除き、施設内への掲示などの方法より公表するものとする。

(秘密の保持)

第13条 責任者、担当者及び第三者委員は、職務上知り得た情報を他に漏らしてはならない。その職を退いた後もまた、同様とする。

(その他の必要事項)

第14条 この要綱に定めるもののほか、児童福祉施設の苦情処理に関し必要な事項は別に定める。

附 則 (平成17年大口町告示第17号)

この要綱は、平成17年4月1日から施行する。