

# 児童福祉サービスに係る苦情解決制度実施要綱

(平成 13 年 3 月 28 日理事長決裁)

## (目 的)

第 1 条 この要綱は、児童館が行う児童福祉サービス（以下「サービス」という。）に係る利用者等からの苦情について、社会福祉法（昭和 26 年法律第 45 号。以下「法」という。）第 82 条に基づき適切な解決を図るための制度に関し、必要な事項を定めるものとする。

## (定 義)

第 2 条 この要綱で「児童館」とは、公益財団法人仙台ひと・まち交流財団（以下「財団」という。）が管理運営を行う児童館、児童センター及びマイスクール児童館をいう。

## (苦情解決の基本)

第 3 条 苦情解決は、施設利用者の権利擁護を基本として利用者のサービスの適切な利用援助及びサービスの質の向上に資するように行わなければならない。

## (構成員)

第 4 条 児童館は苦情受付担当者を置かなければならない。

- 2 子ども育成課長は子ども育成課に苦情解決責任者を置かなければならない。
- 3 子ども育成課長は、苦情解決における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財団に第三者委員を置かなければならない。

## (苦情解決責任者)

第 5 条 苦情解決責任者は、次に掲げる職務を行う。

- (1) 利用者等からの苦情について責任をもって解決を図ること
- (2) 第三者委員の立ち会いを求める場合は、苦情申出者の意向を十分に尊重し、苦情申出者と合意の上で立ち会いを依頼する第三者委員を選任すること
- (3) 苦情解決の経過及び内容について、苦情申出者に様式 1 により通知すること。ただし、第三者委員の立ち会いによる解決であった場合は、第三者委員の確認を受けた後に通知するものとする。
- (4) 苦情解決結果について第三者委員に報告すること。ただし、苦情申出者が第三者委員への報告を拒否した場合は、この限りでない。
- (5) 利用者等に対してこの要綱による苦情解決制度の仕組み等について周知すること

## (苦情受付担当者)

第 6 条 苦情受付担当者は、次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、利用者の意向等を確認し、様式 2 により記録すること
- (3) 受け付けをした苦情及びその改善状況等を苦情解決責任者及び第三者委員に報告すること。ただし、苦情申出者が第三者委員への報告を拒否した場合は、この限りでない。

(第三者委員)

第7条 第三者委員は、施設の運営及び利用者等から中立的な立場にあり、苦情解決を円滑・円満に図ることができる者を財団理事長が委嘱する。

2 第三者委員は、次に掲げる職務を行う。

- (1) 苦情受付担当者が受け付けた苦情内容の報告聴取を行うこと
- (2) 苦情内容の報告を受けた旨を苦情申出者に様式3により通知すること
- (3) 苦情解決について苦情申出者及び苦情解決責任者に対して助言すること
- (4) 苦情申出者と苦情解決責任者の話し合いに立ち会うこと
- (5) 苦情解決責任者から苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取を行うこと
- (6) 日常的な状況把握と意見聴取を行うこと

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

4 子ども育成課長は、必要に応じて第三者委員相互の連携とこの要綱に定める苦情解決制度の適正化を図るための会議を開催することができる。

(第三者委員事務局)

第8条 第三者委員事務局を子ども育成課に置く。

2 第三者委員事務局は、児童館からの報告及び利用者等からの苦情を取り次ぎ、第三者委員の職務を補助する。

(苦情解決に係る対応)

第9条 苦情の受け付け及び話し合いは、利用者等が話しやすい場所及び雰囲気で行われなければならない。

2 児童館職員は、サービスの提供に当たって利用者等が苦情を申し立てたことをもってサービスの質の低下等不利な対応をしてはならない。

(苦情解決制度の周知)

第10条 苦情解決責任者は、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員等この要綱に定める苦情解決制度及び法に基づく苦情解決制度について、利用者及び利用申し込み者等に説明しなければならない。

(苦情解決状況の公表等)

第11条 苦情解決責任者は、年1回以上広報誌等により苦情解決状況を公表しなければならない。なお、公表に当たっては、利用者等個人が特定されないよう配慮しなければならない。

(その他)

第12条 この要綱の施行に関する必要な事項は、子ども育成課長が定める。

附 則

- 1 この要綱は、平成13年4月1日から実施する。
- 2 この改正は、平成30年4月1日から実施する。