

○長岡市双葉寮における苦情解決体制に関する要綱

平成 19 年 3 月 30 日
教育委員会告示第 8 号

(目的)

第 1 条 この要綱は、双葉寮が提供する児童養護サービス等に関し、その利用者から苦情、意見、要望等(以下「苦情」という。)を受け付け、これを円滑かつ円満に解決するため、苦情解決体制を整備することについて必要な事項を定めることを目的とする。

(定義)

第 2 条 この要綱において「利用者」とは、次に掲げる者をいう。

- (1) 双葉寮の入所児童(以下「入所児童」という。)
- (2) 入所児童の保護者(児童福祉法(昭和 22 年法律第 164 号)第 6 条に規定する保護者をいう。)
- (3) 現に入所児童を監護していない親権者
- (4) 現に入所児童を監護していない未成年後見人
- (5) 前各号に掲げる者のほか、入所児童の苦情を代弁する家族その他の者

(苦情解決体制)

第 3 条 苦情の受付及び解決を行うため、双葉寮に次の者を置く。

- (1) 苦情解決責任者(以下「責任者」という。)
- (2) 苦情受付担当者(以下「担当者」という。)
- (3) 苦情解決第三者委員(以下「委員」という。)

(責任者)

第 4 条 責任者は、双葉寮の寮長をもって充てる。

2 責任者は、次の業務を行う。

- (1) 苦情の解決の統括
- (2) 苦情の解決のための利用者との話合いの実施

(担当者)

第 5 条 担当者は、双葉寮の職員で長岡市教育委員会(以下「委員会」という。)が別に定めるものをもって充てる。

2 担当者は、次の業務を行う。

- (1) 利用者からの苦情の受付
- (2) 苦情の内容、利用者の意向等の確認及び記録

(委員)

第 6 条 委員は、苦情を円滑かつ円満に解決する能力を有し、地域からの信頼がある者のうちから、委員会が委嘱する。

2 委員は、2 人以上とする。

3 委員は、次の業務を行う。

- (1) 苦情の内容の聴取
- (2) 話し合いへの立会い
- (3) 利用者及び責任者への助言
- (4) 苦情の解決結果等の報告の聴取

(利用者への周知)

第7条 責任者は、責任者、担当者及び委員の氏名、連絡先その他苦情解決体制に関する事項について、利用者に周知を図るものとする。

(苦情の申出)

第8条 利用者は、苦情があるときは、いつでも担当者に申し出ることができる。

- 2 利用者は、責任者又は委員に対し、直接、苦情を申し出ることができる。

(苦情の受付)

第9条 担当者は、前条第1項による苦情の申出があったときは、次の事項を確認し、受付簿にこれを記録するものとする。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情の解決に関する利用者の希望等
- (3) 委員に対する報告の可否
- (4) 責任者との話し合いにおける委員の立会い、助言等に関する希望

- 2 責任者又は委員は、前条第2項の規定による苦情の申出があったときは、速やかにその旨を担当者に連絡するものとする。

- 3 担当者は、前項の連絡があったときは、第1項に定める受付を行うものとする。

(苦情の報告)

第10条 担当者は、受け付けた苦情を責任者及び委員に報告するものとする。ただし、苦情を申し出た者(以下「申出人」という。)が委員に対する報告を拒否する旨の意思表示をしたときは、委員に対する報告は行わないものとする。

- 2 委員は、前項の規定による報告があったときは、その旨を申出人に通知するものとする。

(苦情解決の話し合い)

第11条 責任者は、申出人との話し合いにより、苦情の解決を図るものとする。

- 2 責任者は、申出人が希望したときその他必要があると認めるときは、話し合いに委員を立ち合わせ、その助言を求めることができる。

- 3 委員の立会いによる話し合いは、おおむね次のとおり行うものとする。

- (1) 委員による苦情内容の確認
- (2) 委員による助言及び解決案の調整
- (3) 委員による話し合いの結果、改善事項等の書面での確認

(苦情解決の記録)

第12条 担当者は、苦情解決の経過及び結果について、書面を作成するものとする。

(苦情解決の結果の報告)

第 13 条 責任者は、改善を約束した事項その他苦情解決の結果について、期間を定めて、申出人及び委員に対して報告するものとする。

(匿名の苦情等の処理)

第 14 条 責任者及び担当者は、投書その他匿名の苦情についても、前 5 条の規定に準じた方法により、解決を図るものとする。

(苦情解決の状況に関する報告)

第 15 条 責任者は、期間を定めて、苦情解決の状況について委員に報告し、その助言を受けるものとする。

(苦情解決状況の公表)

第 16 条 責任者は、毎年度、苦情解決の状況(個人情報に係る部分を除く。)を公表するものとする。

(その他)

第 17 条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。

附 則

この要綱は、平成 19 年 4 月 1 日から施行する。