

## 児童館・児童センター苦情解決要綱

### (目的)

第1条 この要綱は、西宮市立児童館・児童センターが提供する福祉サービスに係る利用者からの苦情に適切に対応することにより、利用者の権利を擁護するとともに、サービスに対する満足感を高め、適切なサービスと児童館・児童センターの信頼の確保を図るため、苦情解決に関し必要な事項を定めるものとする。

### (実施体制)

第2条 苦情を適切に解決するために、苦情解決責任者及び苦情受付担当者を置く。  
2 苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や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。

### (苦情解決責任者)

第3条 苦情解決責任者は、子育て総合センター所長をもって充てる。  
2 苦情解決責任者の職務は、次のとおりとする。  
(1)苦情の解決  
(2)苦情受付担当者の任命  
(3)その他苦情解決に必要な事項

### (苦情受付担当者)

第4条 苦情受付担当者は、苦情解決責任者が任命する。  
2 苦情受付担当者の職務は、次のとおりとする。  
(1)利用者等からの苦情の受付  
(2)苦情内容、利用者の意向等の確認と記録  
(3)苦情内容及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

### (第三者委員)

第5条 第三者委員は2名とし、社会的信頼を有し、苦情解決を円満かつ円滑に図ることができると思われる者のうちから市長が委嘱する。  
2 第三者委員の任期は、2年とする。ただし、再任を妨げない。  
3 第三者委員に欠員が生じた場合の補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。  
4 第三者委員の職務は、次のとおりとする。  
(1)苦情受付担当者からの苦情内容の報告聴取  
(2)前号についての苦情申出者への通知  
(3)利用者からの苦情の直接受付  
(4)苦情申出者への助言

- (5)児童館・児童センターへの助言
  - (6)苦情申請者と苦情解決責任者の話し合いへの立会いと助言
  - (7)苦情解決責任者からの苦情にかかる事案の改善状況等の報告聴取
  - (8)その他苦情解決に必要な事項
- 5 第三者委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職務を退いた後も同様とする。
- 6 第三者委員への報酬は、中立性確保のため、交通費等の実費弁償を除き無報酬とする。

#### (利用者等への周知)

第6条 苦情解決責任者は、利用者等に対し苦情解決の仕組み等について施設内に掲示し、周知を図る。

#### (苦情の受付)

- 第7条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。
- 2 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出者に確認する。
- (1)苦情の内容
  - (2)苦情申出者からの要望等
  - (3)第三者委員への報告の要否
  - (4)苦情申出者と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言と立会いの要否
- 3 前項第3号及び第4号が不要な場合は、苦情申出者と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

#### (苦情の報告・確認)

- 第8条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情は、すべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出者が第三者委員への報告を明確に拒否の意思表示をした場合を除く。
- 2 投書等匿名の苦情についても、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。
- 3 第三者委員は、苦情受付担当者からの苦情内容の報告をうけた場合は、内容を確認すると共に、苦情申出者に対し報告を受けた旨を通知する。

#### (苦情解決に向けての話し合い)

- 第9条 苦情解決責任者は、苦情申出者との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出者又は苦情解決責任者は、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苦情申出者と苦情解決責任者の話し合いは、次のとおりとする。

- (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

なお、苦情解決責任者も第三者委員の立会いを要請することができる。

(苦情対応の記録・報告等)

第10条 苦情受付担当者は、苦情受付・対応の経過について、書面に記録する。

2 苦情解決責任者は、一定期間ごとに苦情解決結果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、一定期間経過後報告する。

4 解決困難なケースについては、兵庫県社会福祉協議会に設置された「運営適正化委員会」に委ねる。

(解決結果の公表)

第11条 苦情解決責任者は、個人情報に関するものを除き、毎年度1回、前年度の苦情対応結果について事業報告書等に掲載し公表する。

(その他)

第12条 この要綱に定めるものの他、必要な事項は市長が別に定める。

付 則

この要綱は、平成15年4月1日から適用する。

付 則

この要綱は、平成16年4月1日から適用する。

付 則

この要綱は、平成20年4月1日から適用する。

付 則

この要綱は、平成22年4月1日から適用する。

付 則

この要綱は、平成23年4月1日から適用する。