

# 蒲郡市児童館の苦情解決処理取扱要領

## 目次

第1章 総則（第1条・第2条）

第2章 苦情解決の手順（第3条―第9条）

### 附則

第1章 総則

（目的）

第1条 この取扱要領は、蒲郡市児童館に対する利用者からの意見・要望又は苦情（以下「苦情」という。）への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高めることや早急な虐待防止対策が講じられ、利用者個人の権利を擁護することを目的とし、苦情を密室化せず、社会性或客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を勧めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図るものとする。

（苦情解決体制）

第2条 苦情の円滑、円満な解決を図るため、各施設に苦情窓口を設置し次の組織を置く。

2 組織は、苦情解決責任者、苦情受付担当者、及び市長が委嘱する第三者委員で構成する。

(1) 苦情解決責任者 子育て支援課長の職にある者

(2) 苦情受付担当者 児童館長の職にある者

(3) 第三者委員 主任児童委員の代表の職にある者及びその他市長が適当と認める者

3 第三者委員の任期は、原則3年とする。ただし、再任は妨げない。

第2章 苦情解決の手順

（利用者への周知）

第3条 苦情解決責任者は、利用者に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や、苦情解決の仕組みについて、施設内への掲示、パンフレットの配布等により周知する。

（苦情の受付）

第4条 苦情受付担当者は、利用者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、利用者からの苦情受付に際し、次に掲げる事項を苦情受付書（第1号様式）に記録し、その内容について苦情を申し出た利用者（以下「苦情申出人」という。）に確認する。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出人の要望
- (3) 第三者委員への報告の要否
- (4) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否

3 前項第3号及び第4号に掲げる事項が不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

（苦情受付の報告・確認）

第5条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を希望する意思表示をした場合は、第三者委員にも報告をする。

2 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

3 第三者委員は、担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を苦情受付報告書（第2号様式）により通知する。

（苦情解決に向けての話し合い）

第6条 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人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人と責任者の話し合いは、次により行う。

- (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。

（苦情解決の記録、報告）

第7条 苦情解決や改善を重ねることにより、児童館のサービスの質が高まり、運営の適正化が確保されることを常に意識し、次に掲げるところにより記録と報告

を積み重ねるようにする。

- (1) 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録をする。
- (2) 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に対し、苦情解決結果状況報告書（第3号様式）により報告し、必要な助言を受ける。
- (3) 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、当該苦情申出人に対し、苦情解決結果報告書（第4号様式）により回答する。

（結果の公表）

第8条 利用者によるサービスの選択及び質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、毎年度蒲郡市ホームページにおいて苦情処理の結果を公表するとともに、「児童館だより」等にその実績を掲載する。

（その他）

第9条 この取扱要領に定めるもののほか、苦情処理に関し必要な事項は、その他の法令の定めるところによる。

附 則

この取扱要領は、平成14年4月1日から適用する。

附 則

この取扱要領は、平成19年12月1日から適用する。

附 則

この取扱要領は、平成27年4月1日から適用する。

附 則

この取扱要領は、令和元年10月9日から適用する。

附 則

この取扱要領は、令和2年12月28日から施行する。

# 苦 情 受 付 書

受付担当者

|                            |   |        |            |
|----------------------------|---|--------|------------|
| 受付No.                      |   | 受付年月日  | 年 月 日      |
| 申<br>立<br>人                | (ふりがな)<br>氏 名                           | 住<br>所 |            |
|                            |   | TEL    |            |
| 苦情の種類                      | ①けが ②衛生 ③設備 ④行事に関する事 ⑤職員の対応<br>⑥その他 ( ) |        |            |
| 苦<br>情<br>の<br>内<br>容      | 主訴                                      |        |            |
| 申<br>立<br>人<br>の<br>要<br>望 |   |        |            |
| 結<br>果                     | 話し合いへの第三者委員の助言・立会い                      | 要・否    | 文書回答 年 月 日 |
|                            |   |        |            |
|                            | 解 決 日                                   | 年 月 日  |            |

## 苦情受付報告書

年 月 日

様

（第三者委員）

---

受付担当者より、下記のとおり苦情等の受付（受付NO  ）の報告がありましたことを通知いたします。

記

| 受付日    | 年 月 日 ( ) | 利用者との関係 | <input type="checkbox"/> 母 <input type="checkbox"/> 父親<br><input type="checkbox"/> その他 ( ) |
|--------|-----------|---------|--|
| 苦情等の内容 |           |         |  |



## 苦情解決結果報告書

年 月 日

様

（苦情解決責任者）

---

年 月 日付の苦情等（受付NO ）につきまして  
下記のとおり解決いたしましたので、ご報告いたします。

記

|                |  |
|----------------|--|
| 苦情等の内容、申し立人の要望 |  |
| 相談解決の結果        |  |