

児童家庭支援センター絆 苦情解決システム管理要綱

(目的)

第1条 この要綱は、児童家庭支援センター絆（以下「絆」という。）の苦情解決の仕組みについて定め、相談者（児童や保護者等）及びその家庭や関係機関等からの苦情を公平かつ、円滑、円満に解決することにより、児童の権利を擁護するとともに、相談業務等の適正化を図ることを目的とする。

(職員の責務)

第2条 絆は、常に相談者（児童や保護者等）及びその家庭や関係機関等の声に耳を傾けるとともに、その中で絆の運営、絆職員の対応等について苦情があった場合は、速やかにこれを受け付け、解決に向けて適切な対応を行わなければならない。

(組織)

第3条 苦情解決のため、絆に次の者を置く。

- ① 苦情解決責任者 1人
- ② 苦情受付担当者 1人
- ③ 第三者委員 2人

(苦情解決責任者)

第4条 苦情を適切に解決するため、苦情解決責任者を置き、センター長をもって充てる。

(苦情受付担当者)

第5条 苦情の受付等を円滑に行うため、苦情受付担当者を置き、センター長が指名する。

(苦情受付担当者の職務)

第6条 苦情受付担当者は、次の職務を行う。

- ① 苦情の受け付け及び苦情解決責任者への報告
- ② 苦情内容の調査及び確認
- ③ 苦情の受付から解決までの記録（様式第1号「苦情受付対応簿」）
- ④ 受け付けた苦情及びその対応状況等の第三者委員への報告並びにその意見の苦情解決責任者への報告。ただし、苦情申し出人が第三者委員への報告を拒んだ場合を除く。

(第三者委員)

第7条 苦情の中立公正で適切な解決を図り、受け付け及び対応状況等の監視及び助言を行うため、苦情解決第三者委員2名を置くものとし、児童の健全育成に理解のある地域の者の中からセンター長が任命する。

また、第三者委員は、自ら苦情を受け付けることもできる。

(第三者委員の任期)

第8条 第三者委員の任期は、2年とする。但し再任は妨げない。

(第三者委員の職務)

第9条 第三者委員は、次の職務を行う。

- ① 苦情受付担当者からの苦情内容報告の聴取
- ② 苦情申し出人が、児童以外の場合は、苦情内容報告を受けた旨の苦情申し出人への通知
- ③ 相談者（児童や保護者等）及びその家庭や関係機関等からの苦情の直接受付
- ④ 苦情申し出人への助言
- ⑤ センター長への助言
- ⑥ 必要な場合は、苦情申し出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会、助言
- ⑦ 苦情解決責任者からの苦情の改善状況等報告の聴取
- ⑧ 日常的な状況把握と意見聴取

(第三者委員の報酬及び旅費)

第10条 第三者委員の報酬は無給とし、旅費については、職員の旅費規程に準じて支給する。

(苦情の分類)

第11条 苦情は、口頭による苦情、文書による苦情の二つに分類する。

(口頭による苦情)

第12条 口頭による苦情を、受け付けた職員は、直ちに苦情受付担当者を通じて苦情解決責任者に報告しなければならない。

(苦情解決責任者の職務)

第13条 苦情解決責任者は、苦情として対応すべきものと判断したときは、文書化及び対応を指示するものとする。

(文書による苦情)

第14条 文書による苦情については、通常は、郵便及びメール、SNS 等により受け付けるものとする。

(児童及び保護者等への周知と掲示文書)

第15条 苦情解決の仕組みについては、相談者（児童や保護者等）及びその家庭や関係機関等に周知するとともに、いつでも苦情を申し出られるよう、苦情受付担当者、苦情解決責任者及び第三者委員の名前、連絡先を示した文書を掲示するものとする。

(上部機関への苦情の申し出)

第16条 この要綱で定める苦情解決体制で解決できない苦情は、佐賀県運営適正化委員会に苦情の申し出を行うことができる。

(解決結果の公表)

第17条 苦情の解決結果については、相談者（児童や保護者等）及びその家庭のプライバシーに配慮しながら、可能な限り公表するものとする。

附則

1 この要綱は、令和5年4月1日から施行する。

児童家庭支援センター絆 苦情等解決に係るフロー図

