

○多治見市たじっこクラブ利用に係る苦情等の対応と解決に関する規則

平成29年12月26日教育委員会規則第6号

多治見市たじっこクラブ利用に係る苦情等の対応と解決に関する規則

(趣旨)

第1条 この規則は、児童福祉法（昭和22年法律第164号）第6条の3第2項に規定する放課後児童健全育成事業として本市が実施するたじっこクラブの利用に関し、利用者からの苦情・要望・意見・不満（以下「苦情等」という。）について、適切な対応とその解決を図るため、必要な事項を定めるものとする。

(苦情等解決責任者及び苦情等受付担当者の設置)

第2条 教育委員会に苦情等解決責任者（以下「解決責任者」という。）を、クラブ（たじっこクラブの実施単位をいう。以下同じ。）、受託法人（多治見市たじっこクラブの実施に関する条例（平成23年条例第29号）第11条によりクラブの運営を委託された法人をいう。以下同じ。）及び教育推進課にそれぞれ苦情等受付担当者（以下「受付担当者」という。）を置く。

2 解決責任者は放課後児童健全育成事業担当課長をもって充て、受付担当者は各クラブの放課後児童支援員で受託法人が指定する者、放課後児童支援員以外で受託法人が指定する者及び放課後児童健全育成事業担当課長が指定する者とする。

(第三者委員)

第3条 苦情等の解決に対する社会性及び客観性を確保し、利用者の立場及び特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を置く。

2 第三者委員は、次に掲げる職務を行う。

(1) 受付担当者から苦情等の内容の報告を受けること。

(2) 苦情等の解決のため、助言・立会いをすること。

(3) 苦情等の解決結果の報告を受けること。

(4) その他苦情等の解決のため必要なこと。

3 第三者委員は、社会的信頼を有する者のうちから教育委員会が委嘱する。

4 第三者委員の定数は、3人とする。

5 第三者委員の任期は、2年とし、再任を妨げない。ただし、第三者委員に欠員を生じた場合における補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(解職)

第4条 教育委員会は、次の各号のいずれかに該当するときは、第三者委員の職を解くことができる。

(1) 第三者委員が辞職を申し出たとき。

(2) 第三者委員としての職務を遂行できなくなったとき。

(3) 非行その他第三者委員としてふさわしくない行為があったとき。

(4) 前3号に掲げるもののほか、教育委員会が解職する必要があると認めるとき。

(苦情等の受付)

第5条 クラブの利用者は、当該利用するクラブの提供する支援の内容について、苦情等の申出をすることができる。

2 前項の苦情等の申出は、口頭又は申出書（別記様式第1号）の提出により行うものとする。

3 苦情等の受付は、受付担当者が行うものとする。

4 受付担当者は、苦情等の受付に当たっては、当該苦情等の申出をした者（以下「申出人」という。）に次に掲げる事項を確認し、その旨を苦情等受付書（別記様式第2号）に記録するものとする。

(1) 苦情等の内容

(2) 第三者委員への報告の可否

(3) 申出人と解決責任者との話し合いに対する第三者委員の助言・立会いの可否及び要否

(苦情等の受付の報告及び確認)

第6条 受付担当者は、前条の規定により苦情等を受け付けたときは、その内容について、解決責

任者及び第三者委員に報告しなければならない。ただし、申出人が第三者委員への報告を拒否する意思表示をしたときは、第三者委員に対してこれを報告することができない。

- 2 第三者委員は、前項の規定により受付担当者から苦情等の内容の報告を受けたときは、その内容を確認するとともに、申出人に対して苦情等受付報告書（別記様式第3号）により当該報告を受けた旨を通知するものとする。

（苦情等の解決に向けての話し合い）

第7条 解決責任者は、申出人との話し合いによる解決に努めるものとする。

- 2 申出人及び解決責任者は、前項の場合において必要なときは、第三者委員の立会いを要請することができる。ただし、申出人が第三者委員への報告並びに助言又は立会いを拒否したときは、この限りでない。

- 3 第三者委員の立会いによる申出人と解決責任者との話し合いは、次により行う。

- （1） 第三者委員による苦情等の内容の確認
- （2） 第三者委員による解決案の調整及び助言
- （3） 話し合いの結果及び改善事項等の書面による記録並びに申出人への確認

（苦情等の解決結果の記録及び報告）

第8条 受付担当者は、苦情等の受付から解決までの経過及び結果を書面に記録し、解決責任者へ報告するものとする。

- 2 解決責任者は、苦情等の解決の結果について、申出人及び第三者委員に対して、第5条の苦情等の受付の日の翌日から起算して、14日以内に苦情等解決結果報告書（別記様式第4号）により報告するものとする。

- 3 解決責任者は、やむを得ない理由により、前項に規定する期間内に苦情等の解決の結果について報告できないときは、当該受付の日の翌日から起算して60日を限度として、当該期間を延長することができる。この場合において、解決責任者は、速やかに書面により延長する理由及び期間を申出人及び第三者委員に対し、苦情等解決結果報告延期通知書（別記様式第5号）により通知しなければならない。

（投書等の取扱い）

第9条 投書等により匿名の苦情等を受け付けたときは、受付担当者は第三者委員及び解決責任者に、第三者委員は受付担当者及び解決責任者に、それぞれその内容を報告し、解決責任者は必要な対応をするものとする。

（苦情等の解決結果の公表）

第10条 解決責任者は、利用者等によるサービスの選択並びにクラブの提供する支援の質及び信頼性の向上を図るため、多治見市情報公開条例（平成9年条例第22号）第6条の規定により公開しないことができる情報に関するものを除き、ホームページ等に苦情等の解決結果の実績を掲載し、公表するものとする。

（書類の整備等）

第11条 教育委員会は、申出書その他苦情等に関する書類を整備し、適正に保管しなければならない。

- 2 各クラブに提出された申出書その他苦情等に関する書類は、苦情等解決後、放課後児童健全育成事業担当課長へ提出し、教育推進課にて保管するものとする。

（利用者への周知）

第12条 教育委員会は、利用者に対して解決の仕組みについて周知するものとする。

- 2 前項の規定による周知は、各クラブにおける掲示、ホームページ等により行うものとする。

（その他）

第13条 この規則に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。

附 則

この規則は、平成30年1月1日から施行する。