

京都府立淇陽学校苦情解決に関する規程

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法第82条の規定により、京都府立淇陽学校（以下「本校」という。）が入所児童及びその保護者等（以下「入所児童等」という。）からの苦情（以下「苦情」という。）について、適切な対応を図り、もって入所児童の権利擁護、本校の信頼確保及び適正な運営に資することを目的とする。

(苦情解決責任者及び苦情受付担当者の設置)

第2条 苦情の解決を図るため、本校に苦情解決責任者及び苦情受付担当者を置く。

- 2 苦情解決責任者は、校長とする。
- 3 苦情受付担当者は、校長が職員の中から指名する。

(苦情受付担当者の業務)

第3条 苦情受付担当者は、次の業務を行う。

- (1) 苦情の受付
- (2) 苦情の内容、入所児童等の意向の確認及び記録
- (3) 受け付けた苦情及び苦情の改善状況等について、苦情解決責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員の設置)

第4条 苦情解決に当たり、客観性や公平性を確保するとともに、入所児童の立場や特性に配慮した適切な対応を図るため、公平・中立な立場にある第三者委員を置く。

- 2 第三者委員は複数とする。
- 3 第三者委員は、校長が選考し、京都府知事が委嘱する。
- 4 第三者委員は、次に掲げる業務を行う。
 - (1) 苦情受付担当者から受け付けた苦情内容の報告聴取
 - (2) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
 - (3) 苦情の直接受付
 - (4) 受け付けた苦情に関する事実確認のための関係者への聞き取り・調査
(平成25年2月日改正)
 - (5) 苦情申出人及び苦情解決責任者への報告及び話し合いにおける立会い
(平成25年2月日改正)
 - (6) 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
 - (7) 施設の日常的な活動状況の把握、入所児童等からの意見聴取及び本校の運営に関する助言

(委員の任期)

第5条 第三者委員の任期は、2年とする。ただし、委員が欠けた場合における後任の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

- 2 第三者委員は、再任することができる。

(入所児童等への周知)

第6条 苦情解決責任者は、入所児童等に苦情解決の仕組みについて、入所時又は事前に情報を提供し、周知を図るものとする。

(苦情の受付等)

第7条 苦情受付担当者は、苦情を随時受け付けるものとする。第三者委員も入所児童等から直接苦情を受け付けることができるものとする。

2 苦情受付担当者は、入所児童等から苦情の申出があったときは、次に掲げる事項を聴取して苦情受付報告書に記録するとともに、その内容を苦情申出人に確認するものとする。

(1) 苦情の内容

(2) 苦情申出人の希望等

(3) 第三者委員に対する報告及び第三者委員による聞き取り・調査の希望の有無

(平成25年2月日改正)

(4) 児童相談所への報告の希望の有無

(5) 苦情申出人及び苦情解決責任者の話し合いにおける第三者委員の立会の希望の有無

(平成25年2月日改正)

3 第三者委員が入所児童等から直接、苦情を受け付けたときは、次に掲げる事項を聴取して苦情受付記録簿兼報告書(第三者委員用)に記録するとともに、その内容を苦情申出人に確認するものとする。

(1) 苦情の内容

(2) 苦情申出人の希望等

(3) 苦情解決責任者に対する報告の希望の有無

(4) 措置児童相談所への報告の希望の有無

(5) 第三者委員による聞き取り・調査の希望の有無 (平成25年2月日改正)

(6) 苦情申出人及び苦情解決責任者の話し合いにおける第三者委員立会の希望の有無

(平成25年2月日改正)

(苦情受付の報告等)

第8条 苦情受付担当者は、前条の規定により受け付けた苦情の内容を苦情受付報告書により、苦情解決責任者及び第三者委員(前条第2項第3号に規定する報告の希望があった場合に限る。)に報告するものとする。

2 苦情受付担当者は、投書等により匿名による苦情が寄せられた場合においても、苦情解決責任者及び第三者委員に報告するものとする。

3 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けたときは、内容を確認するとともに、苦情申出人に対してその旨を苦情受付通知書により通知するものとする。

4 第三者委員は、苦情申出人の希望があった場合又は第三者委員として報告の必要性があると判断した場合は、直接受け付けた苦情の内容を苦情受付記録簿兼報告書(第三者委員用)により、苦情解決責任者に報告するものとする。

(苦情解決に向けての話し合い等)

(平成25年2月日改正)

第9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ものとする。その際、苦情申出人が希望しない場合を除き、苦情解決責任者は、第三者委員による関係者への聞き取り・調査の実施を求めることができる。(平成25年2月日改正)

2 第三者委員は、苦情申出人が希望しない場合を除き、苦情解決責任者の要請に基づき、その話し合いに立ち会うものとする。この場合、第三者委員は、苦情内容に関する聞き取り・調査の報告、解決策の調整等を行うものとする。(平成25年2月日改正)

3 苦情受付担当者は、苦情申出人及び苦情解決責任者の話し合いに同席するとともに、その経過及び結果を記録し、出席者の確認を受けるものとする。

(記録等)

第10条 苦情受付担当者は、当該事案の経過及び結果を苦情受付処理簿に記録するものと

する。

- 2 苦情解決責任者は、一定期間ごとに事案の経過及び結果を取りまとめ、第三者委員に報告するものとする。
- 3 苦情解決責任者は、苦情解決に当たり苦情申出人に改善を約束した事項等があるときは、苦情申出人及び第三者委員に対し、一定期間経過後、その結果を報告するものとする。

(京都府福祉サービス運営適正化委員会)

第11条 校長は、社会福祉法第83条及び第85条に規定する京都府福祉サービス運営適正化委員会が行う苦情処理のための事情調査に協力するとともに、必要に応じ苦情解決のための助言・斡旋を受けるものとする。

(公表)

第12条 苦情解決責任者は、苦情申出人の個人情報に関するものを除き、申し出のあった苦情の解決結果について、その概要を年度ごとに「学校事業概要」に掲載するなどの方法により、公表するものとする。

(守秘義務)

第13条 苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員その他苦情解決事務に係る者は、苦情申出人の氏名、苦情相談の内容その他苦情相談により知り得た情報を他に漏らしてはならない。

(その他)

第14条 この規定に定めるほか、必要な事項は校長が別に定める。

附 則

この規定は、平成23年10月1日から施行する。

附 則

この規定は、平成25年2月20日から施行する。