

(目的)

第1条 この要綱は、保健福祉サービスに関する苦情等の報告について必要な事項を定め、報告に基づく区の適切な指導を通じて保健福祉サービスの質の向上を図り、もって区民の福祉の向上に資することを目的とする。

(定義)

第2条 この要綱において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 保健福祉サービス 介護保険法（平成9年法律第123号）、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（平成17年法律第123号）、児童福祉法（昭和22年法律第164号）及び子ども・子育て支援法（平成24年法律第65号）に基づくサービス並びにこれらに類する区の保健福祉に関するサービスであって区民が利用するものをいう。
- (2) 保健福祉サービス事業者 保健福祉サービスを自らの事業として又は区からの委託を受けて行う事業者をいう。

(報告)

第3条 区長は、保健福祉サービス事業者がその行う保健福祉サービスに関し利用者からの苦情等を受けた場合であって次のいずれかに該当するときは、関係法令若しくは世田谷区地域保健福祉推進条例（平成8年3月世田谷区条例第7号。以下「地域福祉推進条例」という。）の規定に基づき、契約に基づき又は行政指導として当該保健福祉サービス事業者に当該苦情等を報告させるものとする。

- (1) 関係法令により苦情等の記録が義務づけられている場合にあつては、当該記録に係る苦情等
 - (2) 関係法令により苦情等の記録が義務付けられていない場合にあつては、保健福祉サービスに関する苦情等であつて、区長が必要と認めるもの
 - (3) 前2号に掲げるもののほか、保健福祉サービス事業者が自ら区長への報告を要すると判断した苦情等
- 2 区長は、前項の規定による報告は、次に掲げる事項を記載した書面により行わせるものとする。
- (1) 苦情等の受付日、内容（要旨）及び苦情等への対応の状況
 - (2) 苦情等の申立者の氏名及び住所
 - (3) 前号の申立者が苦情等に係る保健福祉サービスの利用者と異なる場合にあつては、利用者の氏名及び住所
 - (4) 保健福祉サービス事業者の名称及び所在地、担当者の氏名並びに連絡先
 - (5) 苦情等に係る保健福祉サービスの種別及び苦情等の分類
- 3 区長は、前2項の規定による報告は、1の月に受けた苦情等に係る報告をとりまとめえのうえ、当該月の翌月の1日までに当該報告に係る保健福祉サービスを所管する課長を通して行わせるものとする。

(報告後の措置)

第4条 区長は、前条に規定による報告を受けたときは、その内容又は必要に応じた実地調査により点検し、苦情等への対応その他の事項について不適切なところがあると認めるときは、必要に応じ、地域保健福祉推進条例の規定に基づき、契約に基づき又は行政指導として当該報告に係る保健福祉サービス事業者に改善に向けた助言その他の指導を行うものとする。

(委任)

第5条 この要綱に定めるもののほか、保健福祉サービスに関する苦情等の報告について必要な事項は、保健福祉政策部長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成22年7月1日から施行する。

附 則（平成25年3月19日24世保福指第159号）

この要綱は、平成25年4月1日から施行する。

附 則（平成27年3月30日26世保福指第253号）

この要綱は、平成27年4月1日から施行する。

附 則（令和2年3月27日31世調指第780号）

この要綱は、令和2年4月1日から施行する。