

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員条例施行規則

平成15年 5月30日

規則第80号

改正 平成18年 3月31日規則第42号

平成22年 3月31日規則第50号

平成27年 3月26日規則第46号

平成29年 9月 1日規則第67号

令和 3年 3月30日規則第30号

(趣旨)

第1条 この規則は、練馬区保健福祉サービス苦情調整委員条例（平成15年 3月 練馬区条例第6号。以下「条例」という。）の施行について必要な事項を定めるものとする。

(調査の開始および中止等)

第2条 練馬区保健福祉サービス苦情調整委員（以下「苦情調整委員」という。）は、条例第6条第1項第1号の規定により申立てを受けたときは、申立人、関係する事業者その他関係人に対して苦情等調査実施通知書（第1号様式）により、あらかじめ通知した上で、調査を開始するものとする。ただし、つぎの各号のいずれかに該当するときは、調査を開始しないものとする。

(1) 虚偽の申立てまたは明らかに理由がない申立てと認められるとき。

(2) その他調査することが適切でないとき。

2 苦情調整委員は、申立ての調査を開始した後においても、調査の必要がないと認めるときは、調査を中止し、または打ち切ることができる。

3 苦情調整委員は、第1項ただし書の規定により調査を開始しないときまたは前項の規定により、調査を中止し、もしくは打ち切ったときは、申立てについて調査をしない旨の通知書（第2号様式）または調査打ち切り通知書（第3号様式）により、理由を付して申立人に速やかに通知しなければならない。

(調査の方法等)

第3条 苦情調整委員および保健福祉サービス専門相談員は、職務を遂行するに当たって、その身分を示す証明書（第4号様式）を携帯し、関係者から請求が

あったときは、これを提示しなければならない。

2 苦情調整委員は、必要があると認めるときは、専門的または技術的事項について、専門機関に対し、意見等を求めることができる。

(意見表明等の通知)

第4条 条例第6条第1項第3号に規定する是正等の措置の勧告および同項第4号に規定する意見の表明(以下「意見表明等」という。)の通知は、調査の実施に基づく勧告・意見表明通知書(第5号様式)により行うものとする。

(是正等の措置結果報告)

第5条 事業者は、前条に規定する意見表明等の通知を受けたときは、その翌日から起算して30日以内に是正または改善の報告を是正等措置報告書(第6号様式)により行うものとする。ただし、是正等の措置を講ずることができない特別な理由があるときは、理由を付して苦情調整委員に報告するものとする。

(申立人への通知)

第6条 苦情調整委員は、申立てに係る調査の結果を、申立てを受けた日の翌日から起算して45日以内に苦情等調査結果通知書(第7号様式)により申立人に通知するものとする。ただし、この期間内に通知できないときは、理由を付して苦情等調査延期通知書(第8号様式)により申立人に報告しなければならない。

(苦情調整委員会議)

第7条 条例第6条第3項ただし書に規定する苦情調整委員の合議その他職務遂行上必要な事項についての協議を行うため、苦情調整委員会議を置く。

2 前項の合議または協議を必要とする苦情調整委員は苦情調整委員会議を招集するとともに、議長を務める。

3 前項に定めるもののほか、苦情調整委員会議の運営については、苦情調整委員の合議による。

(申立てのできる者)

第8条 条例第9条第3号に規定する規則で定める者は、つぎの各号のいずれかに該当する者とする。

(1) 本人と同居している者

(2) 民生委員、児童委員、身体障害者相談員、知的障害者相談員、精神障害者相談員（精神障害がある者またはその家族等の相談援助に関する業務を行う者で、別に定めるものをいう。）、人権擁護委員、成年後見人等で、本人の状況を具体的かつ的確に把握しているもの

（平29規則67・一部改正）

（申立ての方法）

第9条 申立ては、苦情申立書（第9号様式。点字によるものを含む。）により行うものとする。ただし、これによりることができない場合は、口頭による申立てをすることができる。

（申立ての取り下げ）

第10条 申立人は、苦情申立取り下げ書（第10号様式。点字によるものを含む。）により申立てを取り下げることができる。ただし、これによりることができない場合は、口頭による取り下げができる。

（公表）

第11条 区長は、条例第14条に規定する公表を行おうとするときは、当該公表の対象となるべき事業者に弁明の機会を付与しなければならない。

2 前項に規定する弁明の機会の付与については、練馬区行政手続条例（平成7年3月練馬区条例第2号）および聴聞および弁明の機会の付与に関する規則（平成6年9月練馬区規則第65号）の定めるところに準拠する。

3 条例第14条に規定する公表の方法は、区長が別に定める。

（庶務）

第12条 苦情調整委員に関する庶務は、福祉部管理課が処理する。

（平18規則42・平22規則50・平27規則46・一部改正）

（委任）

第13条 この規則の施行について必要な事項は、別に定める。

付 則

（施行期日）

1 この規則は、平成15年6月1日から施行する。

（練馬区介護保険サービス調整委員会の設置に関する条例施行規則の廃止）

2 練馬区介護保険サービス調整委員会の設置に関する条例施行規則（平成12年3月練馬区規則第26号）は、廃止する。

付 則（平成18年3月規則第42号）

この規則は、平成18年4月1日から施行する。

付 則（平成22年3月規則第50号）

この規則は、平成22年4月1日から施行する。

付 則（平成27年3月規則第46号）

この規則は、平成27年4月1日から施行する。

付 則（平成29年9月規則第67号）

この規則は、公布の日から施行する。

付 則（令和3年3月規則第30号）抄

（施行期日）

1 この規則は、公布の日から施行する。

（経過措置）

3 この規則の施行の際、第2条の規定による改正前の練馬区保健福祉サービス苦情調整委員条例施行規則の様式による用紙で現に残存するものは、所要の修正を加えて、なお使用することができる。

第1号様式(第2条関係)

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員会
第 号
年 月 日

苦情等調査実施通知書

様

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員
印

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員会条例第6条の規定に基づき、下記のとおり調査を実施しますのでご協力ください。

記

調査の趣旨	
調査の内容	

第2号様式(第2条関係)

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員会
第 号
年 月 日

申立てについて調査しない旨の通知書

様

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員
印

年 月 日付で申立てのあった苦情については、下記の理由により調査を実施しませんので、練馬区保健福祉サービス苦情調整委員会条例施行規則第2条第3項の規定により通知します。

記

申立ての趣旨	
調査を実施しない理由	

第3号様式(第2条関係)

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員会
第 号
年 月 日

調査打切り通知書

様

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員会
印

年 月 日付けで申立てのあった苦情については、下記の理由により調査を打ち切りましたので、練馬区保健福祉サービス苦情調整委員会条例施行規則第2条第3項の規定により通知します。

記

申立ての趣旨	
調査打切りの理由	

第4号様式(第3条関係)

(表)

身 分 証 明 書		第 号
写 真	氏 名	
	生年月日	年 月 日
上記の者は、		であることを証明します。
	年 月 日 練馬区長	印

(裏)

注 意 事 項	
1	本書の有効期限は、年 月 日までです。
2	職務を遂行するに当たっては、本書を携帯し、請求があったときはこれを掲示してください。
3	本書を紛失し、もしくは破損したときまたは記載事項に変更があったときは、直ちに届け出てください。
4	の身分を失ったときは、直ちに本書を返還してください。

第5号様式(第4条関係)

練馬区 第 号
年 月 日

調査の実施に基づく勧告・意見表明通知書

様

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員
印

年 月 日付けで実施した調査の結果、練馬区保健福祉サービス苦情調整委員条例第6条第1項の規定に基づき、下記のとおり[勧告 ・ 意見表明]します。

記

申立て内容	
勧告・意見表明先	
勧告・意見表明年月日	年 月 日
勧告・意見表明の内容	

第6号様式(第5条関係)

年 月 日

是 正 等 措 置 報 告 書

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員 殿

所 在 地

事 業 者 名

代表者氏名

担当者

電話

年 月 日付け第 号による[勧告・意見表明]について、練馬区保健福祉サービス苦情調整委員条例施行規則第5条の規定により下記のとおり報告します。

記

是正等の措置内容	
----------	--

注 1 措置を講じた場合は、その内容を記入してください。

2 措置を講ずることができなかった場合は、その理由を詳しく記入してください。

第7号様式(第6条関係)

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員会
第 号
年 月 日

苦情等調査結果通知書

様

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員
印

年 月 日付けの申立てにつきましては、練馬区保健福祉サービス苦情調整委員会条例第6条第1項第6号の規定に基づき、下記のとおり調査結果を通知します。

記

申立て内容	
調査結果	
委員の判断 および処理	

第 8 号様式(第 6 条関係)

練 第 号
年 月 日

苦 情 等 調 査 延 期 通 知 書

様

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員
印

年 月 日付けの申立てにつきましては、練馬区保健福祉サービス苦情調整委員条例施行規則第 6 条の規定に基づき、下記のとおり調査延期を通知します。

記

申 立 て 内 容	
調 査 延 期 理 由	

第9号様式(第9条関係)

年 月 日

苦情申立書

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員 殿

申立人 住 所 _____

氏 名 _____

電話番号 _____

本人(サービス利用者)との関係 _____

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員条例施行規則第9条の規定により、つぎのとおり苦情を申し立てます。

本人 (サービス利用者)	(申立人と同一の場合は、記入の必要はありません。) 住 所 氏 名		
申立ての原因となつた事実のあつた年月日	年 月 日		
申立ての対象となる事業者等	名称		
	所在地		
	電話		担当職員名
他の苦情処理制度への手続の有無	他の苦情処理制度に <input type="checkbox"/> 手続していない <input type="checkbox"/> 手続している (該当欄にチェックしてください。 (制度名: _____))		
個人情報の閲覧等の同意	本申立てに係る調査を行うに当たって、保健福祉サービス苦情調整委員が私(本人)の個人情報を閲覧等することに同意します。 本人氏名		
《申立ての趣旨および理由》事実経過をできるだけ具体的に記入してください。(別紙可)			

第 10 号様式(第 10 条関係)

年 月 日

苦 情 申 立 取 下 げ 書

練馬区保健福祉サービス苦情調整委員 殿

申立人 住 所 _____

氏 名 _____

電話番号 _____

本人(サービス利用者)との関係 _____

年 月 日付けで申立てた苦情について、下記の理由により苦情の申立てを取下げます。

記

申立て内容	
取下げ理由	

第1号様式（第2条関係）

第2号様式（第2条関係）

第3号様式（第2条関係）

第4号様式（第3条関係）

第5号様式（第4条関係）

第6号様式（第5条関係）

（令3規則30・一部改正）

第7号様式（第6条関係）

第8号様式（第6条関係）

第9号様式（第9条関係）

（令3規則30・一部改正）

第10号様式（第10条関係）