## 現行の区の取組み

### 区の広聴窓口

- ・区長への手紙
  - 区立施設や区内各駅の区報スタンドに設置した料金受取人払いの専用封筒
- 一般郵便
- ・来訪 区役所本庁舎2階「区民の声窓口」
- 電話
- ・ファクシミリ
- ・電子メール

#### 【ご意見の対象】 区政に関すること

### 【ご意見等への対応】

区長の指示により担当する部署が責任をもって対応するとともに、区の仕事を 進める上で参考にさせていただく。

【回答までに要する期間】 約1週間

【保育に関すること】 平成29年度実績 50件

# 保育課の担当での対応

受け付けるための仕組みは設置していないが、電話、メールや窓口等で直接相談 を受けている。

区立保育園⇒保育課各係、保育計画調整課各係

私立保育園⇒私立保育所係地域型保育事業・認証保育所他⇒保育事業者係

## 保健福祉サービス苦情調整委員

• 苦情申立

区長から委嘱された苦情調整委員(福祉・法律分野の有識者)が、区や事業者に 対し是正を求める勧告や制度改善の意見表明を行う。

苦情・相談

専門相談員による助言・紹介・情報提供など。

#### 【ご意見の対象】

高齢者、障害者、子どもなどを対象とした保健福祉サービスの内容や職員の態度、施設の対応や入所手続き等。区や事業者が実施している保健福祉サービスの提供を受けたり、サービスを申し込んで拒否されたりした区民、その配偶者、三親等内の親族等。

【回答までに要する期間】 申立から45日以内

【保育に関すること】 平成28年度実績 苦情申立2件、苦情・相談11件