

○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17日

条例第6号

改正 平成23年12月19日条例第41号

平成28年3月14日条例第20号

(目的)

第1条 この条例は、保健福祉サービスの利用に関する区民等からの苦情の申立てについて適切かつ迅速に対応するため、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。）を設置し、もって保健福祉サービス利用者の権利および利益を擁護することを目的とする。

(用語の定義)

第2条 この条例において、つぎ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 高齢者、障害者、児童等を対象とした保健または福祉に関する各種のサービスの提供その他の事業をいう。
- (2) 事業者 保健福祉サービスを行う法人その他の団体および個人をいう。

(委嘱等)

第3条 苦情調整委員は、5人以内とし、人格が高潔で、保健、福祉、法律等の分野に優れた識見を有する者のうちから区長が委嘱する。

2 苦情調整委員の任期は、2年とし、再任を妨げない。ただし、委員が欠けた場合における補充委員の任期は、前任者の残任期間とする。

3 苦情調整委員を補佐し、必要な相談および調査を行うため、保健福祉サービス専門相談員（以下「専門相談員」という。）を置く。

4 この条例に規定するもののほか、専門相談員について必要な事項は、練馬区規則（以下「規則」という。）で定める。

(兼業の禁止)

第4条 苦情調整委員および専門相談員は、練馬区（以下「区」という。）と特別な利害関係にある企業その他の団体の役員または従事者と兼ねることができない。

(解嘱)

第5条 区長は、苦情調整委員が心身の故障のため職務の遂行に堪えないと認めるときまたは職務上の義務違反その他苦情調整委員としてふさわしくない行為があると認めるときは、これを解嘱することができる。

2 苦情調整委員は、前項の規定による場合を除くほか、その意に反して解嘱されることはない。

(職務)

第6条 苦情調整委員の職務は、つぎのとおりとする。

(1) 保健福祉サービスの利用に関する苦情の申立て（以下「申立て」という。）を受け、当該申立てについての調整に必要な調査を行うこと。

(2) 前号に定めるもののほか、保健福祉サービス利用者の権利および利益を擁護するため特に必要と認める場合に調査を行うこと。

(3) 調査の結果、必要と認める場合に、事業者に対して是正等の措置を講じるよう勧告し、措置の状況について報告を求めること。

(4) 調査の結果、苦情等の原因が事業者の制度、運営基準等に起因すると認められる場合に、事業者に対して制度、運営基準等の改善に関する意見を表明し、改善状況について報告を求めること。

(5) 事業者が第3号の勧告または前号の意思表示（以下「勧告等」という。）に対して、正当な理由なく、必要な措置を講じない場合および一定期間を超えて報告を行わない場合において、区長または練馬区教育委員会（以下「教育委員会」という。）にその旨を報告すること。

(6) 申立てについての調整結果を当該申立てをした者に通知すること。

(7) 申立て等の処理状況について、毎年度区長に報告すること。

2 苦情調整委員は、前項第1号および第2号の調査のため必要があると認めるときは、申立てをした者、当該申立てに係る事業者その他関係人から意見を聴き、もしくは説明を求め、関係書類を閲覧し、もしくはその提出を求め、または実地調査をすることができる。

3 苦情調整委員は、それぞれ独立してその職務を行う。ただし、第1項第2号の調査、同項第4号の意見表明、同項第5号の報告その他解決が困難な事案等

についての決定は、合議によるものとする。

(平23条例41・一部改正)

(除斥)

第7条 苦情調整委員は、直接の利害関係を有する事案については、その職務を行うことができない。

(責務)

第8条 苦情調整委員は、保健福祉サービスの利用に関する区民の権利および利益を擁護するため、公正かつ適切にその職務を遂行しなければならない。

2 苦情調整委員は、その職務の遂行に当たっては、関係機関と連携を図り、職務の円滑な遂行に努めなければならない。

3 苦情調整委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

(申立人の資格)

第9条 苦情調整委員に申立てをすることができる者は、つぎの各号のいずれかに該当する者とする。

(1) 保健福祉サービスを受け、取り消され、または拒否された区の区域内に住所を有する者（以下「本人」という。）

(2) 本人の配偶者（婚姻の届出をしていないが事実上婚姻関係と同様の事情にある者を含む。）または3親等内の親族

(3) 前2号に掲げるもののほか、規則で定める者

(申立ての範囲)

第10条 苦情調整委員に申立てをすることができる事項は、事業者が行った保健福祉サービスの提供、取消しおよび拒否に関する事項で本人に係るものとする。

2 前項の規定にかかわらず、つぎに掲げる事項は、申立てをすることができない。

(1) 裁判所において係争中の事項または既に裁判所において判決等のあった事項

(2) 行政不服審査法（平成26年法律第68号）その他の法令の規定により不服申立てを行っている事項または不服申立てに対する裁決等のあった事項

- (3) 議会で審議中または審議が終了した事項
- (4) この条例に基づき既に苦情の調整が終了している事項
- (5) 苦情調整委員の行為に関する事項
- (6) 事業者の従事者の勤務条件、身分等に関する事項
- (7) 医療、食品・環境衛生および規制の取締りに関する行政処分に関する事項  
(平28条例20・一部改正)

(申立ての期間)

第11条 申立ては、当該申立てに係る事実のあった日の翌日から起算して1年以内に行わなければならない。ただし、苦情調整委員が正当な理由があると認める場合は、この限りでない。

(区の責務)

第12条 区は、苦情調整委員の職務の遂行について、その独立性を尊重し、積極的な協力および援助を行わなければならない。

(事業者等の責務)

第13条 事業者および関係機関等は、苦情調整委員の調査に協力しなければならない。

- 2 苦情調整委員から勧告等を受けた事業者は、必要な措置を講じるとともに、その内容を速やかに苦情調整委員に報告しなければならない。

(公表)

第14条 区長または教育委員会は、苦情調整委員から第6条第1項第5号の規定による報告を受けたときは、つぎに掲げる事項を公表することができる。

- (1) 申立ての対象となった事業者の名称および所在地
- (2) 苦情調整委員が行った勧告等の内容
- (3) 苦情調整委員が行った勧告等に対する事業者の措置状況

- 2 区長は、苦情調整委員から第6条第1項第7号の規定による報告を受けたときは、これを公表するものとする。

(平23条例41・一部改正)

(委任)

第15条 この条例の施行について必要な事項は、規則で定める。

## 付 則

### (施行期日)

- 1 この条例は、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(平成12年3月練馬区条例第29号。以下「介護保険サービス調整委員会条例」という。)は、廃止する。  
(介護保険サービス調整委員会条例の廃止に伴う経過措置)
- 3 介護保険サービス調整委員会条例に基づき申立てをしている事項で平成15年6月1日においていまだ調整が終了していないものについては、この条例に基づき申立てをしているものとみなす。
- 4 介護保険サービス調整委員会条例に基づき申立てをしている事項で調整が終了しているものについては、この条例に基づき調整が終了しているものとみなす。

### 付 則 (平成23年12月条例第41号)

この条例は、平成24年4月1日から施行する。

### 付 則 (平成28年3月条例第20号)

この条例は、平成28年4月1日から施行する。