

郡山市保育所苦情等解決制度実施要綱

平成15年2月25日制定

平成25年11月1日一部改正

平成26年12月26日一部改正

令和3年4月1日一部改正

令和5年4月1日一部改正

[こども部保育課]

(趣旨)

第1条 この要綱は、社会福祉法（昭和26年法律第45号）第82条及び郡山市児童福祉施設の設備及び運営に関する基準を定める条例（平成24年郡山市条例第61号）第19条の規定並びに「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について」（平成12年6月7日障第452号、社援第1352号、老発第514号、児発第575号厚生省大臣官房障害保健福祉部長、社会・援護局長、老人保健福祉局長、児童家庭局長連名通知）に基づき郡山市保育所（以下「保育所」という。）における保育サービスに関する利用者等からの意見、要望又は苦情（以下「苦情等」という。）の解決に関し、迅速化、適正化を図るため、法令に定めるもののほか、必要な事項を定めるものとする。

(苦情等の解決のための組織)

第2条 苦情等について迅速かつ適正な対応を図るため、保育所に苦情等受付担当者（以下「担当者」という。）及び苦情等解決責任者（以下「責任者」という。）を置く。

2 担当者は、保育所の所長の次の席次にある者、次の席次の上下が明らかでないときは年齢の多い者をもって充てる。

3 責任者は、保育所の所長をもって充てる。

(担当者の職務)

第3条 担当者の職務は、次に掲げるとおりとする。

(1) 苦情等の申し出の受付等に関すること。

(2) 苦情等の内容及び苦情等の申し出をした者（以下「申出人」という。）の意向等の確認と記録に関すること。

(3) 受け付けた苦情等を責任者及び第三者委員に報告すること。

(責任者の職務)

第4条 責任者の職務は、次に掲げるとおりとする。

(1) 苦情等の解決の仕組みの周知に関すること。

(2) 申出人との話し合いによる解決に関すること。

(3) 苦情等の改善状況等についての申出人及び第三者委員への報告に関すること。

(第三者委員の設置)

第5条 苦情等の解決に社会性や客観性を確保し、利用者等の立場や特性に配慮した適切な対応ができるよう第三者委員を置く。

2 第三者委員の人数は、5人以内とし、主任児童委員のうちから市長が委嘱する。

3 第三者委員の任期は、3年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

4 第三者委員の報酬は、無償とする。

5 第三者委員は、次の職務を行う。

- (1) 苦情等内容の報告を受けた旨の申出人への通知に関する事。
- (2) 申出人及び責任者等への助言に関する事。
- (3) 申出人と責任者の話し合いへの立ち会い等に関する事。
- (4) 責任者からの苦情等に係る事案の改善状況等の確認等に関する事。

(利用者等への周知)

第6条 責任者は、責任者、担当者及び第三者委員の氏名、連絡先、苦情等の解決の仕組みについて利用者等に周知するものとする。

(苦情等の受付)

第7条 担当者は、申出人から苦情等の申し出があったときは、その内容等を苦情等受付書(第1号様式)に記録するものとする。

2 申出人は、責任者又は第三者委員に直接苦情等を申し出ることができる。この場合において、責任者及び第三者委員は、苦情等の内容及び申出人の意向等の確認をした上で、その内容等を苦情等受付書に記録し、担当者に送付するものとする。

(立ち会い等の要求)

第8条 苦情等の申し出があった場合において、申出人又は責任者は、必要に応じて第三者委員の立ち会い及び助言を求めることができる。

(苦情等の受付の報告等)

第9条 担当者は、受け付けた苦情等を全て責任者及び第三者委員に報告するものとする。第三者委員に報告する場合は、苦情等受付報告書(第2号様式)により報告するものとする。ただし、申出人が第三者委員への報告を希望しない場合は、第三者委員への報告は要しないものとする。

2 郵送、電子メール、ファクシミリ等により匿名で苦情等の申し出があった場合は、責任者の判断のもと必要に応じ第三者委員に報告するとともに、必要な対応を行うものとする。

3 第三者委員は、担当者から苦情等の内容の報告を受けた場合は、苦情等の内容等を確認するとともに、申出人に対して苦情等受付通知書(第3号様式)により通知するものとする。

(福島県運営適正化委員会への解決依頼)

第10条 責任者及び申出人は、解決が困難な場合は、福島県運営適正化委員会に解決を申立てることができるものとする。

(秘密の保持)

第11条 担当者、責任者及び第三者委員は、苦情等の解決の過程で知り得た苦情等の相談に関する情報を他に漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

(苦情等の解決の記録、報告等)

第12条 担当者は、苦情受付から解決、改善までの経過と結果について苦情等受付書に記録するものとする。

2 責任者は、苦情等の解決及び改善結果について、その内容を第三者委員に苦情等解決結果報告書(第4号様式)により報告するものとする。

3 責任者は、申出人に改善を約束した事項がある場合は、改善状況を申出人に報告するものとする。

4 責任者は、苦情等の解決等の状況について四半期ごとに第三者委員に定期報告書（第5号様式）により報告し、必要な助言を受けるものとする。

（解決結果の公表）

第13条 苦情等の解決結果については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第2条第1項に規定する個人情報を除き、原則として公表する。

（委任）

第14条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成15年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成20年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成25年11月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成26年12月26日から施行する。

附 則

この要綱は、令和3年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和5年4月1日から施行する。