

防府市立保育所保育サービスに関する苦情解決取り扱い要綱

平成14年5月29日制定

(設置)

第1条 社会福祉法（昭和26年法律第45号）第82条及び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年山口県条例第3号）第13条の規定に基づき、苦情解決に関する必要な事項を定め、保育サービスに関する利用者（以下「利用者」という。）等からの苦情の適切な解決に資するとともに保育サービスの質の向上を図ることを目的として、本市の各公立保育所に苦情解決責任者（以下「責任者」という。）及び苦情受付担当者（以下「担当者」という。）並びに第三者委員（以下「委員」という。）を設置する。

(責任者の職務等)

第2条 苦情解決の責任主体を明確にするため、責任者を置く。

2 責任者は、各保育所の所長をもって充てる。

3 責任者は次の職務を行う。

- (1) 担当者からの受け付けた苦情内容の聴取
- (2) 受け付けた苦情の委員及び担当者への報告
- (3) 苦情申出人（以下「申出人」という。）との話し合いによる解決
- (4) 苦情解決の記録、委員への報告
- (5) 苦情解決の仕組み等利用者への周知
- (6) 解決結果の公表

(担当者の職務等)

第3条 利用者が苦情の申し出をしやすい環境を整えるため、担当者を置く。

2 担当者は、各保育所の主任をもって充てる。

3 担当者は、次の職務を行う。

- (1) 利用者からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- (3) 苦情受付から解決・改善までの経過と結果の記録
- (4) 受け付けた苦情及びその改善状況等責任者及び委員並びに事業者への報告

(委員の任期及び職務等)

第4条 苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応

を推進するため、委員を設置する。

2 委員は、各保育所毎に2名とし、中立・公正性の確保のため、次の中から市長が任命する。

(1) 民生委員・児童委員

(2) 主任児童委員

(3) その他市長が必要と認めるもの

3 委員の任期は、2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 委員は、再任することができる。

5 委員は次の職務を行う。

(1) 担当者及び責任者からの受け付けた苦情内容の報告聴取

(2) 苦情内容の報告を受けた旨の申出人への通知

(3) 利用者からの苦情の直接受付

(4) 受け付けた苦情の担当者又は責任者への報告

(5) 申出人への助言

(6) 事業者への助言

(7) 申出人と責任者の話し合いへの立会い、助言

(8) 責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取

(9) 日常的な状況把握と意見傾聴

(費用の支弁)

第5条 委員は、費用弁償を除き、無報酬とする。

(利用者への周知)

第6条 責任者は、利用者に対してパンフレットの配布等により、責任者、担当者及び委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する。

(苦情の受付)

第7条 担当者及び責任者並びに委員（以下「担当者」という。）は、利用者等からの苦情は随時受け付ける。

2 担当者等は苦情の受付に際し、次の事項を「苦情受付書」（様式1）に記載

し、その内容について申出人に確認する。

- (1) 苦情の内容
- (2) 申出人の希望等
- (3) 他の担当者等への報告の要否
- (4) 申出人と責任者の話し合いへの委員の助言、立会いの要否

3 前項の(3)及び(4)が不要の場合は、申出人と責任者の話し合いによる解決を図る。

(苦情の報告・確認)

第8条 担当者等は、受け付けた苦情はすべて自らを除く他の担当者等に報告する。ただし、申出人が他の担当者等への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。

2 投書等匿名の苦情については、委員に報告し、必要な対応を行う。

3 委員は、担当者及び責任者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、申出人に対し報告を受けた旨を「苦情受付報告書」(書式2)により通知する。また、自ら直接受け付けた苦情についても同様とする。

(苦情解決に向けての話し合い)

第9条 責任者は、申出人との話し合いによる解決に努める。

2 申出人又は責任者は、必要に応じて委員の助言を求めて話し合いを行うことができる。

3 申出人又は責任者は、話し合いに委員の立会いを要請することができる。その場合の話し合いは、次により行う。

- (1) 委員による苦情内容の確認
- (2) 委員による解決案の調整、助言
- (3) 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

(苦情解決の記録、報告)

第10条 苦情解決の記録、報告には、次により行う。

(1) 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書面に記録する。

(2) 責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について委員に報告し、必要な助言を受ける。

(3) 責任者は、申出人に改善を約束した事項について、申出人及び委員に対して、一定期間経過後、「苦情解決報告書」（書式3）により報告する。

（解決結果の公表）

第11条 責任者は、個人情報に関するものを除き解決結果を園だより等において公表する。

（解決困難な苦情の対応）

第12条 解決困難な苦情の解決は、山口県福祉サービス利用援助事業等運営適正化委員会に委ねる。

（その他）

第13条 この要綱にない事項については、必要に応じて市長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成14年6月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成19年5月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成24年7月1日から施行する。

苦情受付書

(苦情受付担当者)

受付日	平成 年 月 日 (曜日)	苦情の発生時期	年 月 日	受付NO.
記入者		苦情の発生場所		
申出人	(フリガナ) 氏 名	住 所		
	利用者との関係		本人、親、子、その他()
申出人が本人以外は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入				
苦情の内容	相談の分類	①ケアの内容に関わる事項 ②個人の嗜好・選択に関わる事項 ③財産管理・遺産・遺言等 ④制度、施策、法律に関わる要望 ⑤その他()		
申出人の希望等				
備考				
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話しを聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他[]			
申出人への確認	第三者委員への報告の要否		要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 []	
	話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否		要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 []	

相談記録	
想定原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> サービス量 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他[]
処理経過	
結 果	

[書式2]

(第三者委員→苦情申出人)

苦情受付報告書

年 月 日

苦情申出人 様

防府市立保育所苦情処理第三者委員

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付(受付No.)についての報告がありましたことを通知いたします。

記

苦情の申出日	平成 年 月 日(曜日)	苦情申出人	
苦情発生時期	平成 年 月 日	利用者との関係	本人、親、子 その他()
苦 情 の 内 容			

[書式3]

(苦情解決責任者→第三者委

苦情解決結果報告書

年 月 日

第三者委員(苦情申出人) 様

防府市立保育所苦情解決責任者

年 月 日付けの苦情(受付No.)については、下記のとおり解決
いたしましたので、報告いたします。

記

苦情	
解決結果	

[書式4]

事業報告書

受付日	平成 年 月 日(曜日)	苦情の発生時期	年 月 日	受付NO.	
利用者との関係	本人、親、子、その他()	苦情の発生場所			
苦情の内容					
解決結果					
備考					
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話しを聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他[]				
申出人への確認	第三者委員への報告の要否		要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄[]		
	話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否		要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄[]		