

報告第 56 号

小城市立保育所等利用者の苦情等取扱いに関する
要綱の制定について

このことについて、別紙のとおり報告する。

令和 3 年 3 月 25 日提出

小城市教育委員会 教育長 大野 敬一郎

報告理由

認定こども園の開園に伴い市告示として新たに要綱を制定したため報告する。

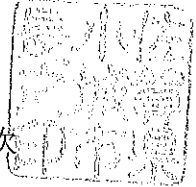


小城市告示第 23 号

小城市立保育所等利用者の苦情等取扱いに関する要綱を次のように定める。

令和 3 年 3 月 1 日

小城市長 江里口 秀次



小城市告示第23号

小城市立保育所等利用者の苦情等取扱いに関する要綱

(趣旨)

第1条 この告示は、社会福祉法（昭和26年法律第45号）第82条、児童福祉施設の設備及び運営に関する基準（昭和23年厚生省令第63号）第14条の3及び小城市特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業の運営に関する基準を定める条例（平成26年小城市条例第15号）第30条の規定に基づき、小城市立保育所又は小城市立認定こども園（以下「保育所等」という。）が提供する保育サービスの利用者（当該利用者の保護者等を含む。以下「利用者」という。）からの苦情を公正に、かつ、円滑に解決するため、必要な事項を定めるものとする。

(苦情解決体制)

第2条 苦情の円滑、かつ、円満な解決を図るため、保育所等に次の者を置く。

- (1) 苦情解決責任者（以下「責任者」という。）
- (2) 苦情受付担当者（以下「担当者」という。）
- (3) 第三者委員

(責任者)

第3条 責任者は各保育所等の園長をもって充てる。

2 責任者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 利用者からの苦情の受付
- (2) 担当者が受け付けた苦情内容の報告聴取
- (3) 苦情を申し出た利用者（以下「苦情申立人」という。）との話し合い及び第三者委員への助言依頼
- (4) 苦情内容等の第5条に規定する第三者委員への報告（苦情申立

人が必要とする場合に限る。)

- (5) 苦情申立人及び第三者委員に対しての苦情解決結果報告
(担当者)

第4条 各園長は、保育所等職員のうちから担当者を選任する。

2 担当者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 利用者からの苦情の受付
(2) 苦情内容等の責任者への報告
(第三者委員)

第5条 第三者委員は、苦情等の解決を円滑・円満に図ることができる
者で、かつ、信頼性を有するものうちから市長が委嘱する。

2 第三者委員は、各保育所等あたり2人とする。

3 第三者委員の職務は、次のとおりとする。

- (1) 利用者からの苦情の直接受付
(2) 責任者及び担当者が受け付けた苦情内容の報告聴取
(3) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申立人への通知
(4) 苦情申立人への助言
(5) 保育所等への助言
(6) 苦情申立人と責任者の話し合いへの立会い
(7) 責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
(8) 日常的な苦情の状況把握と意見聴取

4 第三者委員の報酬は、無報酬とする。

(利用者への周知)

第6条 責任者は、利用者に対して責任者、担当者及び第三者委員の氏
名及び連絡先並びに苦情解決の仕組みについて周知するものとする。

(苦情の受付)

第7条 利用者からの苦情受付に際し、苦情内容等を保育所等利用者苦
情等受付書(様式第1号。以下「受付書」という。)に記録し、その

内容について苦情申立人に確認するものとする。

(苦情受付の報告及び確認)

第8条 担当者は、受け付けた苦情はすべて責任者に報告し、責任者は、苦情申立人が必要とするときは、第三者委員へ報告するとともに第三者委員も直接受け付けた苦情は責任者に報告する。

2 投書など匿名の苦情についても受付書に記録し、前項の規定により報告し、必要な対応を行う。

3 第三者委員は、責任者から苦情内容の報告を受けた場合は、その内容を確認するとともに、苦情申立人に対して報告を受けた旨を保育所等利用者苦情等受付通知書(様式第2号)により通知するものとする。

(苦情解決の話合い)

第9条 責任者は、苦情申立人との話し合いによる解決に努めなければならない。

2 苦情申立人又は責任者は、必要に応じ話し合いに第三者委員の立会い及び助言を求めることができる。

3 第三者委員の立会いによる苦情申立人と責任者の話し合いは、次により行う。

(1) 第三者委員による苦情内容の確認

(2) 第三者委員による解決案の調整及び助言

(3) 話し合いの結果、改善事項等の書面による記録及び確認

(苦情解決の記録及び報告)

第10条 責任者は、苦情解決までに係る状況を書面に記録し、改善又は解決した事項について、保育所等利用者苦情等結果報告書(様式第3号)により、苦情申立人及び第三者委員並びに保育幼稚園課長に報告しなければならない。

(苦情申立人の保護)

第 1 1 条 担当者及び責任者は、苦情申立人に対して、苦情を申し出たことにより不利益な処遇をしてはならない。

(解決結果の公表)

第 1 2 条 苦情解決の結果について、個人情報に関するものを除き、保育所等の広報誌等により実績を掲載し、公表するものとする。

(書類の整備)

第 1 3 条 責任者は、苦情解決のために作成した関係書類を整備し、5年間保存するものとする。

(その他)

第 1 4 条 この告示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

この告示は、令和 3 年 4 月 1 日から施行する。

様式第1号(第7条、第8条関係)

保育所等利用者苦情等受付書

受付日	年 月 日		担当者			
苦情申立人	フリガナ氏名				住所	電話番号 —
	児童との関係	<input type="checkbox"/> 母親 <input type="checkbox"/> 父親 <input type="checkbox"/> その他()				
分類	<input type="checkbox"/> 職員の対応 <input type="checkbox"/> けが、病気 <input type="checkbox"/> 保健衛生 <input type="checkbox"/> 給食 <input type="checkbox"/> 行事 <input type="checkbox"/> 通常保育 <input type="checkbox"/> 特別保育 <input type="checkbox"/> 施設設備 <input type="checkbox"/> その他					
苦情内容						
処理・経過						
結果						
備考						
苦情申立人への確認事項	第三者委員への報告の要否 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否					
	第三者委員への報告の日時 年 月 日 時					
	話し合いへの第三者委員の助言・立会いの要否 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否					
	話し合いへの第三者委員の助言・立会いの日時 年 月 日 時					
	確認印	第三者委員			責任者	

様式第2号(第8条関係)

保育所等利用者苦情等受付通知書

年 月 日

様

第三者委員氏名

苦情解決責任者から次のとおり苦情受付についての報告がありましたので通知します。

受付日	年 月 日	受付者名	
		児童との関係	<input type="checkbox"/> 母親 <input type="checkbox"/> 父親 <input type="checkbox"/> その他()
苦情等の内容			

様式第3号(第10条関係)

保育所等利用者苦情等結果報告書

年 月 日

様

苦情解決責任者名

年 月 日に受け付けした苦情等について、次のとおり解決したので報告します。

苦情等の内容	
苦情等解決の結果	