

西宮市立保育施設苦情解決制度実施要綱

(目的)

第1条 この要綱は、社会福祉法第82条の規定に基づき、市立保育施設における利用者（保護者等）からの苦情解決制度の実施にあたり、必要な事項を定めるものとする。

(苦情の範囲)

第2条 この要綱の対象となる苦情は、入園児童の処遇内容に関する事項等施設運営に関するものとする。

(苦情解決体制)

第3条 苦情の円滑・円満な解決を図るため、苦情解決責任者（以下「責任者」という）、苦情受付担当者（以下「担当者」という）、及び第三者委員を置く。

(苦情解決責任者)

第4条 責任者は、施設長とする。

2 責任者は、苦情申出人（以下「申出人」という）からの苦情について責任をもって解決を図るものとする。

3 責任者は、次に掲げる職務を行う。

(1) 利用者に対して苦情解決制度の仕組みや体制等について周知を図ること。

(2) 受け付けた苦情について、申出人との話し合いによる解決に努める。

その際、申出人又は責任者は、第三者委員に対して話し合いへの立会い、助言を求めることが出来る。

(3) 必要に応じて担当者の職務を代行すること。

(苦情受付担当者)

第5条 担当者は、副施設長又は経験豊かで保護者との信頼関係のある保育者とする。

2 担当者は次に掲げる職務を行う。

(1) 申出人から苦情を随時受け付けること。

(2) 受け付けた苦情の内容、申出人の意向等を確認し、記録すること。

(3) 受け付けた苦情について責任者に報告すること。

(4) 上記に掲げる職務のほか、責任者の指示を受けて苦情解決に係る事務を処理すること。

(第三者委員)

第6条 市長は、保育施設の運営について中立的な立場にあり、社会福祉に関する優れた見識を有する者を第三者委員に委嘱する。

2 第三者委員は、保育施設に1名を置く。

3 第三者委員は次に掲げる職務を行う。

(1) 責任者又は担当者が受け付けた苦情内容の報告聴取を行うこと。

(2) 苦情内容を受け付けた旨を記録により申出人に対し通知すること。

(3) 申出人から直接苦情を受け付け、その内容を記録し責任者に報告すること。

(4) 責任者又は申出人の希望により、話し合いに立会い、助言を行うこと。

(5) 責任者からの苦情に係る事案の経過又は結果について報告聴取を行うこと。

4 第三者委員の任期は3年とし、再任を妨げない。

5 第三者委員の報酬については、原則として無報酬とする。

(利用者への周知)

第7条 責任者は、利用者に対して、責任者、担当者、及び第三者委員や苦情解決の仕組みについて掲示し、又、保育施設のしおりにも記載し周知を図るものとする。

(苦情の受付)

第8条 担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付けるものとする。

2 担当者は、利用者等からの苦情受付に際し、次の事項を受付書に記録し、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) 第三者委員への報告の要否
- (4) 申出人と責任者の話し合いへの第三者委員の立ち合いの要否

3 責任者及び第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。この場合、責任者はそれを担当者へ連絡し、担当者は、第2項により処理する。

(苦情受付の報告・確認)

第9条 担当者は、受け付けた苦情はすべて責任者に報告する。

2 投書など匿名の苦情についても受付書に記録し、責任者に報告をするとともに、必要な対応を行う。

3 責任者は、必要があれば第三者委員に報告をする。

(苦情解決の話し合い)

第10条 第8条の2項の(3)及び(4)が不要な場合は、申出人と責任者の話し合いによる解決を図るものとする。

2 責任者は申出人との話し合いによる解決に努める。その際、申出人又は責任者は、必要に応じて、第三者委員の助言を求めることができる。

3 第三者委員の立ち合いによる申出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、助言
- (3) 話し合いの結果や改善事項等の記録と確認

(苦情解決の記録、報告)

第11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記録をする。

2 責任者は、申出人に改善を約束した事項について、申出人及び第三者委員に対して一定期間経過後、報告する。

(解決結果の公表)

第12条 苦情解決の結果については、個人情報に関するものを除き、実績を公表する。

(その他)

第13条 この要綱に定めるものの他、苦情解決制度の実施に関し必要な事項は、市長が定める。

附則

この要綱は、平成15年10月1日から施行する。

この要綱は、平成16年4月1日から施行する。

この要綱は、平成21年4月1日から施行する。

この要綱は、平成24年4月1日から施行する。

この要綱は、平成25年4月1日から施行する。

この要綱は、平成30年4月1日から施行する。

この要綱は、令和7年4月1日から施行する。