

## 新潟市立保育所における苦情相談解決実施要綱

### (目的)

第1条 この要綱は、社会福祉法（昭和26年法律第45号）第82条の規定の趣旨を踏まえ、新潟市立保育所（以下「保育園」という。）が行う保育サービスの利用者からの苦情を適切に解決するため、必要な事項を定めるものとする。

### (苦情解決体制等)

第2条 利用者からの苦情を円滑、円満に解決するため、各保育園に次の体制を置く。

- (1) 苦情解決責任者（以下「責任者」という。）を置き、保育園の園長を充てる。
- (2) 苦情受付担当者（以下「担当者」という。）を置き、保育園の主任保育士を充てる。
- (3) 第三者委員（以下「委員」という。）を2人置き、児童委員及び民生委員児童委員の中から、区健康福祉課長が選任する。

2 保育園で解決困難な苦情について、調整し解決するため、苦情解決統括責任者（以下「統括責任者」という。）を各区に置き、区健康福祉課長を充てる。

### (責任者の職務)

第3条 責任者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 担当者から苦情受け付けの報告を受け、苦情内容の原因、解決方を検討する。
- (2) 利用者からの苦情について話し合い解決する。
- (3) 苦情の解決した内容について、利用者、委員及び統括責任者に報告する。
- (4) 苦情の解決のため、必要に応じて委員及び統括責任者と協議し助言を受ける。
- (5) 改善を約束した事項について、一定期間経過後、利用者、委員及び統括責任者に報告する。

### (担当者の職務)

第4条 担当者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 利用者からの苦情を受け付ける。
- (2) 苦情の内容、利用者の意向を確認し記録する。
- (3) 受け付けた苦情を責任者及び第三者委員へ報告する。

### (委員の職務等)

第5条 委員の職務は、次のとおりとする。

- (1) 受け付けた苦情内容の報告を聴取する。
  - (2) 利用者からの苦情を直接受け付ける。
  - (3) 利用者と責任者の話し合いに立会い助言を行う。
  - (4) 責任者から苦情に係る事案の改善状況等の報告を受ける。
- 2 委員は、苦情の解決における社会性及び客観性を確保し、利用者の立場及び特性に配慮した対応を行う。
- 3 委員の任期は、3年以内とする。ただし、再任を妨げない。なお、委員に欠員が生じ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。
- 4 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。
- 5 委員の報酬は無報酬とする。

### (統括責任者の職務)

第6条 統括責任者は、保育園における苦情解決体制の適切な運営を図るため、責任者を指揮監督するとともに、必要に応じ実施状況の調査及び報告を求める。

2 統括責任者は、職務の遂行にあたって必要と認めるときは、苦情解決のために助言を行い、必要に応じ、利用者との話し合いの場に参加する。

(利用者への周知)

第7条 責任者は、次に掲げる事項を施設内の掲示や保護者説明会等により利用者に対して周知するものとする。

- (1) 苦情解決に係る制度の仕組み
- (2) 責任者、担当者及び委員の氏名及び連絡先
- (3) その他苦情の解決に係る必要な事項

(苦情の受付)

第8条 担当者は、利用者からの苦情を、随時受け付けるものとし、不在等の場合は、他の職員をあらかじめ指名して代行させることができる。

2 前項の受け付けは、委員も行うことができるものとする。

3 担当者は、利用者からの苦情の受け付けに際し、次の事項を苦情受付・記録書（第1号様式）に記録し、その内容について利用者に確認するものとする。

- (1) 利用者の苦情の内容
- (2) 委員への報告の要否
- (3) 利用者と責任者の話し合いへの委員の助言の要否

(苦情受付の報告・確認)

第9条 責任者は、受け付けた苦情を全て委員に報告しなければならない。ただし、利用者が、委員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 責任者は、投書など匿名の苦情についても、委員に報告し必要な対応を行うものとする。

3 責任者は、利用者に対して苦情を受け付けた旨を苦情受付通知書（第2号様式）により通知するものとする。

(苦情解決の話し合い)

第10条 責任者は、利用者との話し合いによる解決に努めるものとし、この場合において、責任者及び利用者は、必要に応じて委員及び統括責任者に話し合いへの参加を求めることができるものとする。ただし、利用者が参加を拒否した場合はこの限りでない。

(苦情解決の記録及び報告)

第11条 担当者は、苦情の受付から解決又は改善までの経過及び結果を苦情受付・記録書により記録するものとする。

2 責任者は、一定期間ごとに苦情の解決結果について、委員及び統括責任者に報告し、助言を受けるものとする。

3 責任者は、苦情の対応の結果について、利用者、委員及び統括責任者に対して、苦情相談解決結果通知書（第3号様式）により通知するものとする。

(解決結果の公表)

第12条 責任者は、苦情への解決結果について、個人情報に関するものを除き、園だより等に掲載し公表するものとする。但し、公表するにあたっては、利用者のプライバシーに十分注意すること。

(その他)

第13条 この要綱に定めるもののほか、実施にあたり必要な事項は、市長が別に定める。

附則

この要綱は、平成13年10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。