

○東松山市保育サービス苦情解決実施要綱

平成 2 4 年 3 月 3 0 日

決裁

改正 令和 3 年 3 月 1 0 日決裁

令和 5 年 3 月 2 8 日決裁

(趣旨)

第 1 条 この要綱は、社会福祉法（昭和 2 6 年法律第 4 5 号）第 8 2 条の規定に基づき、東松山市が運営する児童福祉施設（以下「施設」という。）が提供する保育サービスについて、施設を利用している児童の保護者（以下「利用者」という。）からの苦情等に対し適切に解決することに関し必要な事項を定めるものとする。

(苦情解決体制)

第 2 条 苦情解決を図るために、次に掲げる者を置く。

- (1) 苦情解決責任者
- (2) 苦情受付担当者
- (3) 第三者委員

(苦情解決責任者)

第 3 条 苦情解決責任者は、申し立てられた苦情について責任をもってその解決に向け対応するものとする。

2 苦情解決責任者は、各施設の長の職にある者をもって充てる。

3 苦情解決責任者は、次に掲げる職務を行う。

- (1) 利用者からの苦情の受付
- (2) 苦情受付担当者及び第三者委員が受け付けた苦情内容の聴取
- (3) 苦情受付担当者及び第三者委員への苦情内容の報告
- (4) 苦情を申し出た利用者（以下「申出人」という。）と苦情解決に向けた協議の実施
- (5) 申出人との協議及び協議への第三者委員への助言依頼及び参加依頼
- (6) 申出人及び第三者委員への苦情解決の結果報告

(苦情受付担当者)

第4条 苦情受付担当者は、利用者からの苦情を随時受け付けるものとする。

2 苦情受付担当者は、保育サービスを所管する課の長の職にある者をもって充てる。

3 苦情受付担当者は、次に掲げる職務を行う。

(1) 利用者からの苦情の受付

(2) 苦情解決責任者への苦情の報告

(第三者委員)

第5条 第三者委員は、申し立てられた苦情について、申出人と施設との調整を図るものとする。

2 第三者委員の定数は、10人以内とし、児童福祉法（昭和22年法律第164号）第16条第3項に規定する主任児童委員及び学識経験者のうちから市長が委嘱する。

3 第三者委員の任期は、2年とし、再任を妨げない。ただし、第三者委員に欠員が生じた場合の補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

4 第三者委員は、次に掲げる職務を行う。

(1) 苦情受付担当者が受け付けた苦情内容の聴取

(2) 利用者からの苦情の受付

(3) 苦情内容の報告を受けた旨の申出人への通知

(4) 申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会及び助言

(5) 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告

(苦情の申立て)

第6条 利用者は、苦情受付担当者、苦情解決責任者又は第三者委員に苦情を申し立てることができる。

(苦情受付担当者が苦情を受け付けた場合の報告等)

第7条 苦情受付担当者は、前条の規定による苦情を受け付けたときは、苦情申出書（様式第1号）を記入し、直ちに苦情解決責任者及び第三者委員にその内容を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要し

ない旨の申出をした場合は、この限りでない。

- 2 第三者委員は、前項に規定する報告を受けた場合は、その内容を確認するとともに、当該報告を受けた旨を苦情受付報告書（様式第2号）により申出人に通知するものとする。

（苦情解決責任者が苦情を受け付けた場合の報告等）

第8条 苦情解決責任者は、第6条の規定による苦情の申立てを受けたときは、苦情申出書を記入し、直ちに苦情受付担当者及び第三者委員にその内容を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要しない旨の申出をした場合は、この限りでない。

- 2 第三者委員は、前項に規定する報告を受けたときは、その内容を確認するとともに、当該報告を受けた旨を苦情受付報告書により申出人に通知するものとする。

（第三者委員が苦情を受けた場合の報告等）

第9条 第三者委員は、第6条の規定による苦情の申立てを受けたときは、苦情申出書を記入し、当該苦情を受けた旨を苦情受付報告書により申出人に通知するとともに、直ちに当該苦情に係る施設の苦情解決責任者にその報告をするものとする。

- 2 苦情解決責任者は、前項の規定により報告を受けたときは、その内容を苦情受付担当者に報告するものとする。

（苦情解決に向けた協議）

第10条 苦情を受け付け、又は苦情の報告を受けた苦情解決責任者は、申出人との面談による解決に努めるものとする。

- 2 苦情解決責任者は、面談の際、申出人が第三者委員の立会いを求めているときは、第三者委員の立会いの上、面談を実施するものとする。この場合において第三者委員は、次に掲げる事項を実施するものとする。

- (1) 苦情内容の確認
- (2) 解決案の調整及び助言
- (3) 苦情解決に向けた協議の結果、改善事項等の書面による記録及び確認

3 申出人又は苦情解決責任者は、苦情解決に当たり必要があると認めるときは、第三者委員に助言を求めることができる。

(苦情の記録及び報告)

第11条 苦情解決責任者は、苦情受付から解決又は改善までの経過及び結果について苦情処理簿(様式第3号)に記録するものとする。

2 苦情解決責任者は、申出人との協議の結果について苦情受付担当者と協議の上、書面により申出人に苦情解決の結果を通知するとともに、第三者委員に報告するものとする。

(結果の公表)

第12条 苦情解決責任者は、苦情解決の結果について、個人情報に係るものを除き、施設における掲示等の方法により苦情解決状況を公表するものとする。

(匿名の情報の処理)

第13条 苦情受付担当者及び苦情解決責任者は、投書その他匿名の苦情についても前6条の規定に準じ、必要な対応を行うものとする。

(利用者への周知)

第14条 苦情解決責任者は、この要綱による苦情解決の方法について利用者に対し周知を図るものとする。

(委任)

第15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24年3月30日から施行する。

附 則(令和3年3月10日決裁)

この要綱は、令和3年4月1日から施行する。

附 則(令和5年3月28日決裁)

この要綱は、令和5年4月1日から施行する。

様式第1号（第7条第1項関係）

苦情申出書

受付日	年 月 日	受付No.	
施設名		苦情の発生時期	
記入者		苦情の発生場所	
児童名		年齢	歳児クラス
申 出 人	(ふりがな)	住所	
	氏名	電話番号	
	利用者との関係	母親、父親、祖父、祖母、その他（ ）	
苦 情 の 内 容	相談の分類	①サービスの内容に関する事項 ②制度等に関する事項 ③その他 （ ）	
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査をして欲しい <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 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否 確認（ ） 話し合いへの第三者委員の助言、立会の要否 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否 確認（ ）		

様式第2号（第7条第2項関係）

苦情受付報告書

年 月 日

様

（第三者委員氏名）

苦情受付担当者から下記のとおり報告がありましたので通知いたします。

記

苦情の申出日	年 月 日
(苦情の内容)	

様式第3号（第11条関係）

苦情処理簿

(苦情内容)	
(解決結果)	
(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"/> 権利の侵害 <input type="checkbox"/> その他
(処理経過)	
(結果)	

様式第1号（第7条第1項関係）

様式第2号（第7条第2項関係）

様式第3号（第11条関係）