

改正

平成23年3月23日告示第24号

佐久市保育所における苦情等事務処理要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、社会福祉法（昭和26年法律第45号）第82条の規定に基づき、佐久市保育所（以下「保育所」という。）に対する意見、要望、苦情等（以下「苦情等」という。）を適切に解決するために必要な事項を定めることにより、保育所の利用者（以下「利用者」という。）の満足度を高め、利用者の権利の擁護と保育所への信頼と公正の確保を図るものとする。

(苦情等解決責任者)

第2条 苦情等の解決の責任を明確にするため、保育所に苦情等解決責任者（以下「責任者」という。）を置く。

2 責任者は、福祉事務所長が指名した職員をもって充てる。

(責任者の職務)

第3条 責任者は、苦情等の解決の仕組み等について利用者に周知するとともに、苦情等を速やかに解決するよう努めるものとする。

(苦情等受付担当者)

第4条 苦情等の申出をしやすい環境を整えるため、保育所に苦情等受付担当者（以下「担当者」という。）を置く。

2 担当者は、福祉事務所長が指名した職員をもって充てる。

(担当者の職務)

第5条 担当者は、次の職務を行う。

(1) 利用者からの苦情等の受付に関すること。

(2) 苦情等の内容及び利用者の意向等の確認及び記録に関すること。

(3) 受け付けた苦情等及びその改善状況等の責任者及び次条第1項の第三者委員への報告に関すること。

(第三者委員の設置)

第6条 苦情等の解決に当たり、社会性及び客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を行うため、第三者委員（以下「委員」という。）を置く。

2 委員は、公平性及び中立性を確保できる者の中から、市長が委嘱する。

3 委員の人数は、10人以内とする。

4 委員に関する事務は、福祉事務所子育て支援課において行う。

(委員の任期)

第7条 委員の任期は、3年とする。ただし、再任を妨げない。

2 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。

(委員の職務)

第8条 委員は、次の職務を行う。

(1) 担当者が受け付けた苦情等の内容の報告の聴取に関すること。

(2) 苦情等の内容の報告を受けた旨の苦情等の申出人（以下「申出人」という。）への通知に関すること。

(3) 利用者からの苦情等の受付及び責任者又は担当者に対する苦情等の内容の報告に関すること。

(4) 申出人への助言に関すること。

(5) 保育所への助言に関すること。

(6) 申出人と責任者の話し合いへの立会い及び助言に関すること。

(7) 責任者からの苦情等に係る事案の改善状況等の報告の聴取に関すること。

(8) 苦情等に関する日常的な状況の把握及び意見の傾聴に関すること。

(苦情等の受付)

第9条 苦情等の受付は、担当者及び委員が随時行うものとする。

2 苦情等の受付に際しては、次の事項を苦情等受付書（様式第1号。以下「受付書」という。）に

記録し、その内容について申出人に確認するものとする。

- (1) 苦情等の内容
- (2) 申出人の意見及び要望等
- (3) 委員への報告の要否
- (4) 申出人と責任者の話し合いへの委員の立会い及び助言の要否
(苦情等の報告)

第10条 担当者は、受け付けた苦情等を、原則として受付書により責任者及び委員に報告するものとする。ただし、申出人が委員への報告を拒否する意思表示をした場合は、委員への報告は行わないものとする。

2. 委員は、担当者から報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、申出人に対して、苦情等受付報告書（様式第2号）により報告を受けた旨を通知するものとする。
(苦情等の解決)

第11条 責任者は、申出人との話し合いによる苦情等の解決に努めるものとする。

2. 申出人及び責任者は、必要に応じて委員の助言を求めることができる。
3. 委員の立会いによる申出人と責任者の話し合いは、次により行うものとする。
 - (1) 委員による苦情等の内容の確認
 - (2) 委員による解決案の助言及び調整
 - (3) 話し合いの結果や改善事項等の記録及び確認
4. 責任者は、苦情等の解決の結果について、苦情等解決結果報告書（様式第3号）により、申出人及び委員に報告するものとする。
(委員の報酬等)

第12条 委員への報酬等は、費用弁償を除き、支払わないものとする。

(守秘義務)

第13条 委員、責任者及び担当者又はこれらの職にあった者は、その職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。

附 則

この要綱は、平成17年4月1日から施行する。

附 則（平成23年3月23日告示第24号）

この要綱は、平成23年4月1日から施行する。

様式第1号（第9条関係）

様式第2号（第10条関係）

様式第3号（第11条関係）