

品川区立保育園における苦情等解決制度に関する要綱

制定 平成 30 年 9 月 19 日 区長決定 要綱第 209 号

改正 令和 6 年 4 月 1 日 部長決定 要綱第 295 号

(目的)

第 1 条 この要綱は、社会福祉法第 8 2 条の規定に基づき、品川区が設置し運営する区立保育園（以下「保育園」という。）において提供するサービス（以下「サービス」という。）に対する利用者からの苦情、意見または要望（以下「苦情等」という。）を適切に解決するため必要な事項を定めることにより、サービスに対する利用者の満足度を高め、利用者個人の擁護とサービス提供者としての信頼および適正の確保を図ることを目的とする。

(苦情等の範囲)

第 2 条 苦情等の範囲は、サービスの利用に関する事項とし、入所決定に関する苦情等は除く。

(苦情等の申出人)

第 3 条 苦情等の申出人（以下「申出人」という。）の範囲は、サービスの提供を受けた利用者、その家族またはこれらの代理人とする。

(苦情等解決責任者)

第 4 条 苦情等の解決の責任主体を明確にするため、苦情等解決責任者（以下「責任者」という。）を置く。

2 責任者は、施設長をもって充てる。

3 責任者は、苦情等の解決の仕組みなど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 5 条 苦情等の申出をしやすい環境を整えるため、苦情等受付担当者（以下「担当者」という。）を置く。

2 担当者は、副園長、担任保育士または施設長が指名する職員とする。

3 担当者は、次に掲げる職務を行う。

(1) 利用者からの苦情等の受付

(2) 苦情等の内容、利用者の意向等の確認と記録

(3) 受け付けた苦情等の責任者および第三者委員への報告

(第三者委員の設置)

第 6 条 苦情等の解決の客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員（以下「委員」という。）を設置する。

2 委員は、苦情を円滑かつ円満に解決する能力を有し、社会的信望が厚く、法

律および児童福祉に関し優れた識見を有する者のうちから、区長が委嘱する。

3 委員の任期は2年とし、再任を妨げない。

(委員の職務)

第7条 委員は、次に掲げる職務を行う。

- (1) 担当者から受け付けた苦情等の内容の報告聴取
- (2) 苦情等の内容の報告を受けた旨の申出人への通知
- (3) 利用者からの苦情等の直接受付
- (4) 申出人への助言
- (5) 保育園への助言
- (6) 責任者からの苦情等に係る事案の改善状況等の報告聴取
- (7) 日常的な状況把握

(責務)

第8条 委員は、保育園と利用者との対等な関係を確保することができるよう、公正かつ中立にその職務を遂行しなければならない。

2 委員は、その職務の遂行に当たっては、関係機関と連携を図り職務の円滑な遂行に努めなければならない。

3 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。

(苦情等の受付)

第9条 担当者または委員は、苦情等を受け付けたときは、その内容を苦情等受付書(第1号様式)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。

(苦情等の報告)

第10条 担当者は、受け付けた苦情等を責任者およ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明確に拒否する意思表示をした場合は、この限りでない。

2 投書など匿名の苦情等については、委員に報告し必要な対応を行うものとする。

3 委員は、担当者から苦情等の内容の報告を受けたときは、その内容を確認するとともに、申出人に対して報告を受け付けた旨を苦情等受付報告書(第2号様式)により通知するものとする。

4 委員が直接苦情等を受けたときは、責任者に速やかに報告するものとする。

(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解決に努めるものとする。

2 申出人または責任者は、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、次に掲げる事項について行う。

- (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調整および助言
- (3) 話し合いの結果、改善事項等の書面での記録および確認
(苦情等の解決の記録または報告)

第12条 苦情等の解決を実効性あるものとするため、次に掲げる記録または報告を行うものとする。

- (1) 担当者は、苦情等の受付から解決または改善までの経過と結果について書面に記録するものとする。
- (2) 責任者は、一定期間ごとに苦情等の解決結果を委員に報告し、必要な助言を受けるものとする。
- (3) 責任者は、申出人に改善を約束した事項について、申出人および委員に対して、一定期間経過後苦情等解決結果報告書（第3号様式）により報告するものとする。

(庶務)

第13条 委員に関する庶務は、子ども未来部保育施設運営課において処理する。

(委任)

第14条 この要綱の適用について必要な事項は、子ども未来部長が別に定める。

付 則

この要綱は平成31年4月1日から適用する。

付 則

この要綱は令和6年4月1日から適用する。