

川崎市保育園苦情解決要綱

(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条及び児童福祉施設の設備及び運営に関する基準(昭和23年厚生省令第63号)第14条の3第1項の規定に基づき、本市が運営する保育園利用者への援助サービスについて、利用者等からの苦情を適切に解決し、もって、施設サービスの質を高め、運営の信頼性や適正性の確保を図ることを目的とする。

(苦情の申し出)

第2条 苦情の申し出ができる者は、保育園の利用者及びその家族並びに未成年後見人等児童を現に監護する者並びに利用者の苦情を代弁する者(以下「利用者等」という。)とする。

2 利用者等は、保育園が提供する福祉サービスに関して苦情があるときは、口頭、文書等により申し出るものとし、当該苦情には、意見、要望等を含むものとする。

(苦情解決責任者等)

第3条 苦情の適切な解決を図るため、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を置く。

2 苦情解決責任者は、利用者等からの苦情の解決に向けての責任主体として、保育園の長をもって充てる。

3 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を受け付け、苦情の内容、利用者等の意向を確認及び記録し、並びに受け付けた苦情を苦情解決責任者及び第三者委員へ報告することとし、苦情解決責任者が指名する者をもって充てる。

4 第三者委員は、苦情を申し出た利用者等(以下「苦情申出人」という。)と苦情解決責任者の話し合いに立会い、助言等を行うことにより、苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者等の立場や特性を配慮した適正な苦情解決を推進することとし、苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であって、社会的信頼性を有する者の中から市長が委嘱する。

(苦情の受付)

第4条 苦情受付担当者は、苦情申出人から苦情を受けたときは、苦情受付簿(第1号様式)及び苦情申出受付書(第2号様式)に記録するものとする。

2 苦情受付担当者は、前項に定める苦情申出書を作成したときは、次の各号に掲げる事項について、苦情申出人に確認後、その写しを当該苦情申出人に交付するものとする。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出人の希望等
- (3) 第三者委員への報告の要否

(4) 第三者委員の助言、立会いの要否

(苦情受付の報告)

第5条 苦情受付担当者は、前条に定める処理を行ったときは、その旨を苦情解決責任者、第三者委員及びこども未来局保育・子育て推進部運営支援・人材育成担当へ報告するものとする。ただし、前条第2項第3号及び第4号について、苦情申出人が否としたときは、第三者委員への報告は、この限りでない。

- 2 前項の報告は、苦情解決責任者へは苦情申出書により、第三者委員及びこども未来局保育・子育て推進部運営支援・人材育成担当へは苦情受付報告書(第3号様式)により行うものとする。
- 3 苦情受付担当者は、苦情が投書、電話等による匿名若しくは偽名と認められるとき又は苦情申出書を作成し難い事情があるときは、苦情解決責任者に当該状況及び内容について報告し、必要な措置について指示を受けるものとする。

(苦情受付の通知)

第6条 苦情解決責任者は、前条第1項の定めに基づく報告があったときは、その内容を確認し、「苦情受付書・話し合い日時連絡書」(第4号様式)により、苦情申出人へ通知する。

- 2 第三者委員は、前条第1項の定めに基づく報告があったときは、その内容を確認し、「苦情受付通知書」(第5号様式)により、苦情申出人に通知する。

(苦情解決の方法)

第7条 苦情解決責任者は、苦情解決に当たっては、苦情申出人との話し合いの方法による解決に努めるものとする。

- 2 第三者委員は、苦情申出人の意思に基づき、苦情申出人又は苦情解決責任者から助言又は立会いを求められたときは、改めて苦情内容を確認し、助言及び解決案の調整を行う。

(苦情解決の記録、報告、公表)

第8条 苦情解決責任者は、苦情解決に関して、次に掲げる処理を行う。

- (1) 苦情の受け付けから解決、改善までの経過及び結果について、「苦情解決記録」(第6号様式)を作成する。
- (2) 一定期間ごとに苦情解決状況について第三者委員に報告し、必要な助言を受けるものとする。
- (3) 苦情が解決した際は、苦情解決の結果について、苦情申出人、第三者委員及びこども未来局保育・子育て推進部運営支援・人材育成担当に対して苦情解決結果報告書(第7号様式)により速やかに報告するものとする。ただし、第4条第2項第3号について、苦情申出人が否としたときは、第三者委

員への報告は行わない。

- (4) 苦情解決に関する事項のうち、個人情報に関するものを除き、苦情解決・調整の状況及び実績について、年1回以上公表する。

(期限)

第9条 苦情申出に対する対応等の期限は、次のとおりとする。

項目	期限
(1) 苦情受付担当者から苦情解決責任者への報告	受付後、すみやかに
(2) 第三者委員から苦情申出人へ受け付けた旨の通知	受付後、 おおむね14日以内
(3) 話し合い、調整を開始する時期	通知後、 おおむね14日以内
(4) 解決・調整を図るよう努める期限	開始後、 おおむね3ヶ月以内
(5) 話し合いによる解決・調整の結果の通知	解決・調整終了後、 おおむね14日以内

(第三者委員)

第10条 第三者委員は、中立・公平性の確保のため複数設置することとする。

- 2 第三者委員は、苦情を解決するために、施設の日常的な状況把握と利用者等からの意見聴取に努め、中立・公平な立場から助言、調整等を行うものとする。
- 3 第三者委員は、必要に応じて合議することができるものとし、委員相互の情報交換等連携に努めるものとする。
- 4 第三者委員は、利用者等からの苦情を直接受け付けることができるものとする。
- 5 第三者委員の任期は、原則として2年とし再任を妨げない。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。
- 6 第三者委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない、その職務を退いた後も、同様とする。
- 7 市長は、第三者委員が次の各号のいずれかに該当する場合は、第三者委員を解職することができる。
 - (1) 心身の故障のため、職務の遂行に堪えないとみとめられた場合
 - (2) 職務を怠った場合
 - (3) 第6項に定める守秘義務に違反した場合
 - (4) 第三者委員から辞任の申出があった場合
 - (5) その他第三者委員としてふさわしくないと市長が認めた場合

(利用者等への周知)

第 11 条 苦情解決責任者は、次の各号に掲げる事項について、掲示及びパンフレット等により、利用者等に周知しなければならない。

(1) 制度の内容

(2) 苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名、連絡先等

(苦情解決委員会)

第 12 条 川崎市こども未来局保育・子育て推進部運営支援・人材育成担当苦情解決委員会（以下「苦情解決委員会」という。）は、第三者委員の代表及び運営支援・人材育成担当課長をもって構成する。

2 第三者委員が苦情解決のための調整が困難な場合は、苦情解決委員会に諮ることができる。

3 苦情解決委員会は、会長及び副会長を置き、会長が必要に応じ招集し、開催するものとする。

4 苦情解決委員会は、利用者に結果を報告するとともに保育園に対して適切な指導を行うものとする。

5 苦情解決委員会は、必要に応じ関係者の出席を求めることができる。

(委任)

第 13 条 この要綱に定めるもののほか必要な事項は、こども未来局長が定める。

附 則

(施行期日)

この要綱は、平成 15 年 2 月 1 日から施行する。

附 則

(施行期日)

この要綱は、平成 17 年 4 月 1 日から施行する。

(16 川健児第 2006 号 局長決裁)

附 則

(施行期日)

この要綱は、平成 18 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

(施行期日)

この要綱は、平成 20 年 4 月 1 日から施行する。

(施行期日)

この要綱は、平成 21 年 4 月 1 日から施行する。

(施行期日)

この要綱は、平成 22 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

(施行期日)

この要綱は、平成 24 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

(施行期日)

この要綱は、平成24年6月1日から施行する。

附 則

(施行期日)

この要綱は、平成28年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和2年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和5年5月9日から施行し、令和5年4月1日から適用する。