

## 厚木市立保育所における利用者の苦情等の解決実施要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、厚木市立保育所（以下「保育所」という。）の保育内容に対する利用者等からの苦情、意見又は要望（以下「苦情等」という。）を解決するための体制を整備するため、必要な事項を定めるものとする。

2 前項で規定する苦情等とは、保育所で提供する保育内容であり、入所決定に関する苦情等は除く。

(解決体制)

第2条 苦情等の円滑かつ円満な解決を図るため、苦情等対応総括責任者（以下「総括責任者」という。）、苦情等対応責任者（以下「責任者」という。）及び苦情等対応担当者（以下「担当者」という。）を置き、第三者委員会を設置する。

2 総括責任者は、苦情等の総括解決責任者として、保育課長をもってこれに充てる。

3 責任者は、苦情等の解決責任者として、各保育所所長をもってこれに充てる。

4 担当者は、苦情等の受付担当者として、各保育所副所長をもってこれに充てる。

5 第三者委員会は、苦情等を客観的に解決するとともに実効性を高めるため、神奈川県保育会第三者委員設置要領による第三者委員会を利用する。

6 前項の第三者委員会を利用する方法及び内容は、当該設置要領の定めるところによる。

(総括責任者の職務)

第3条 総括責任者の職務は、次のとおりとする。

(1) 受け付けた苦情等について担当者から報告を受けたとき、申出人と責任者の間で話合いによる解決を図るよう責任者に指示すること。

(2) 苦情等の解決の結果を責任者から受けたときに、必要があると認めるときは、対応の結果を申出人に報告するよう責任者に指示すること。

(責任者の職務)

第4条 責任者の職務は、次のとおりとする。

(1) 施設内の掲示、パンフレットの配布、保育説明会等により、次に掲げる事項を利用者に対して周知すること。

ア 苦情等に対応する制度の仕組み

イ 苦情等の連絡先

ウ その他苦情等の対応に関わる必要な事項

(2) 受け付けた苦情等について総括責任者から前条第1号の規定により指示を受けたときは、速やかに申出人との話合いによる解決に努めること。その際、申出人又は責任者は、必要に応じ第三者委員会への助言及び話合いへの参加を求めることができる。ただし、申出人が第三者委員会の話合いへの参加を望まないときは、この限りではない。

(3) 申出人との話合いの結果を総括責任者及び第三者委員会に報告すること。

(4) 前条第2号の規定による指示を受けたときは、速やかに口頭又は苦情等の処理報告書（様式第2号）により申出人に報告すること。

(5) 苦情等対応の結果について、総括責任者から指示があったときは、園便り等の適切な方法により公表すること。ただし、個人情報に関する内容は除くこと。

(担当者の職務)

第5条 担当者の職務は、次のとおりとする。

(1) 利用者等からの面接、電話、書面又は匿名による苦情等があった場合に、それを受け付けること。なお、総括責任者、責任者、各保育所職員及び保育課職員並びに第三者委員会も

これを受け付けることができる。ただし、この場合において、苦情等を受け付けたものは、その内容を利用者等にかかる保育所の担当者へ連絡すること。

- (2) 担当者以外のものが受け付けた苦情等についての報告を受けること。
- (3) 利用者等からの苦情等を受け付けたとき、又は前号の規定により連絡を受けたときは次の事項を厚木市立保育所苦情等受付書（様式第1号）に記録し、その内容について申出人に確認すること。
  - ア 苦情等の内容
  - イ 申出人の希望等
  - ウ 第三者委員会への報告の要否
  - エ 申出人と責任者の話し合いへの第三者委員の助言及び立会いの要否
- (4) 全ての受け付けた苦情等及びその改善状況等について、総括責任者、責任者又は第三者委員会へ報告すること。ただし、申出人が第三者委員会への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除くこと。
- (5) 投書など匿名の苦情等についても前号の規定により報告し、必要な対応を行うこと。
- (6) 第三者委員会が直接受け付けた苦情等について通知を受けたときは、責任者及び総括責任者に速やかに報告すること。
- (7) 苦情等解決の記録について、担当者は総括責任者の指示を受け、苦情等の受付から解決、改善までの経過及び結果を受付書に記録すること。

附 則

この要綱は、平成18年12月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成20年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成21年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成29年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和3年4月1日から施行する。