

八王子市立保育園利用者からの苦情解決に関する実施要綱

(目的)

第1条 この要綱は、八王子市保育園条例(昭和25年八王子市条例第6号。以下「条例」という。)第2条に規定する保育園(以下「保育園」という。)で実施している保育事業に関する利用者からの苦情を解決する体制を整備することにより、利用者の権利を保護し、満足度の向上を図るとともに、利用者からの苦情を一定のルールに沿った方法で解決することにより、保育園事業への信頼確保及び事業の適正化を図ることを目的とする。

(対象)

第2条 この要綱において対象とする苦情の範囲は、保育園において行う保育の実施事業とする。ただし、条例第13条に規定する指定管理者が行う業務に関する苦情は、当該指定管理者が解決するものとする。

2 この要綱において、苦情を申し出ることができる者は、保育園で実施する保育事業を現在利用している児童の保護者及び代理人(以下「利用者等」という。)とする。

(実施体制)

第3条 苦情の円滑かつ円満な解決を図るため、苦情解決責任者及び苦情受付担当者並びに第三者委員を次のとおり設置する。

- (1) 苦情の解決を責任もって対処するため、保育園園長を苦情解決責任者とする。ただし、園長の権限や判断だけで対応できない内容の苦情については、子どもの教育・保育推進課長が苦情解決責任者として対応する。
- (2) 利用者等が、苦情の申出をしやすい環境を整えるため、保育園副園長を苦情受付担当者とする。
- (3) 苦情解決のため、社会性や客観性を確保し、利用者等の立場や特性に配慮した適切な対応を推進する第三者委員を設置する。

(第三者委員)

第4条 第三者委員は、保育園を2地区に分け、1地区2名で計4名を設置し、それぞれ独立してその職務を行う。

- 2 第三者委員の任期は2年とし、再任を妨げない。ただし、第三者委員が欠けた場合の補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。
- 3 第三者委員は、人格が高潔で、福祉及び保育事業に関し相当な経験及び識見を有する者のうちから市長が委嘱する。
- 4 第三者委員は、原則として無報酬とする。ただし、苦情処理(保育園や利用者等と連絡したり、

調査に当たったり、話合いに立ち会ったり、助言した場合をいう。)に当たった場合は、それにより発生する交通費や通信費等を補てんするため、1件当たり5千円を支給する。

- 5 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。

(職 務)

第5条 苦情解決責任者、苦情処理受付者及び第三者委員の行う職務は、次のとおりとする。

(1) 苦情解決責任者

- ア 苦情解決の仕組みの周知
- イ 苦情内容の原因の調査及び解決策の検討並びに解決
- ウ 利用者等及び第三者委員への報告

(2) 苦情受付担当者

- ア 利用者等からの苦情受付
- イ 受け付けた苦情内容の苦情解決責任者への報告
- ウ 苦情内容及び経過の記録

(3) 第三者委員

- ア 苦情解決責任者又は苦情受付担当者からの聴取
- イ 利用者等からの苦情の直接受付
- ウ 苦情の事実関係に関する調査
- エ 利用者等又は保育園への助言
- オ 利用者等と苦情解決責任者の話合いへの立会い及び助言
- カ 苦情に関する苦情解決責任者からの事案結果及び改善状況等の聴取

(苦情の申出及び受付等)

第6条 利用者等は、口頭又は文書のいずれかにより、苦情受付担当者又は第三者委員に対して、苦情を申し出ることができる。

- 2 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付けるものとする。

(苦情の確認及び報告等)

第7条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情の内容や利用者等の要望等を記録し、速やかに苦情解決責任者に報告するものとする。

- 2 苦情解決責任者は、苦情の原因及び解決方法等の検討を行い、解決に努めるとともに、第三者委員の助言等が必要な苦情等については、第三者委員の話合いへの立会い及び助言の要否について、利用者等の意向を確認したうえで、第三者委員に報告するものとする。
- 3 第三者委員は、苦情解決責任者から報告のあった苦情について、話合いへの立会い及び助

言を求められている場合は、報告のあった日から起算して3日以内に利用者等へ報告を受けた旨を通知するものとする。

- 4 第三者委員は、必要に応じ利用者等及び苦情解決責任者に苦情内容等の聴取又は調査を行い、苦情の内容を正確に把握するよう努めなければならない。

(苦情解決)

第8条 利用者等及び苦情解決責任者は、苦情の内容を解決するための話し合いを苦情申出日から起算して1週間以内に行うものとする。その場合において、第三者委員の助言及び立会いを求めることができる。

- 2 苦情解決責任者は、必要に応じ、苦情解決の取組状況について第三者委員に報告し、助言を受けることができる。
- 3 第三者委員は、話し合いへの立ち会いを求められた場合は、解決案の調整及び助言を行うものとする。
- 4 苦情受付担当者は、話し合いに立会い、その結果や改善事項を記録し、苦情受付から解決及び改善までの経緯と結果の記録等の整理に努めるものとする。
- 5 苦情解決責任者は、改善事項について、当該利用者等に通知するとともに、重大な苦情については、第三者委員に対して報告するものとする。

(苦情解決の結果の公表)

第9条 保育園園長は、個人情報に関するものを除き、当該保育園における重大な苦情の申出内容及び解決結果を当該保育園の園だより等で公表するものとする。

附 則

この要綱は、平成15年4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27年3月2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。