

## ○滝川市保育所における苦情等処理要綱

(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、滝川市立保育所条例（平成26年滝川市条例第2号）の規定により本市が設置する保育所（以下「保育所」という。）において提供するサービスに対する利用者及び関係者（以下「利用者等」という。）からの苦情、意見等（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ものとする。

(苦情等解決責任者及び苦情等受付担当者)

第2条 苦情等の解決のため、苦情等解決責任者及び苦情等受付担当者を置く。

2 苦情等解決責任者は、苦情等についてその責任者として解決に向け対応するものとし、各保育所の長をもって充てる。

3 苦情等受付担当者は、利用者等からの苦情等の受付並びに苦情等の内容の確認及び記録を行うものとし、各保育所の主任をもって充てる。

(第三者苦情等処理会議)

第3条 苦情等の解決において、客観性及び社会性を確保するために第三者苦情等処理会議（以下「第三者会議」という。）を設置する。

2 第三者会議は、各保育所につき3人以内の委員で組織し、児童福祉法（昭和22年法律第164号）第16条第3項に規定する主任児童委員のうちから市長が選出する。

3 委員の職務期間は、3年とする。ただし、補欠の委員の職務期間は、前委員の残りの職務期間とする。

4 委員は、同一の者を再び選出することができる。

5 委員は、職務上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

6 第三者会議は、次に掲げる職務を行う。

(1) 利用者等からの苦情等の受付

(2) 苦情等解決責任者からの苦情等の内容の聴取

(3) 苦情等を解決するため、必要な意見を述べ、又は助言すること。

(4) 前3号に掲げるもののほか、この要綱の目的を達成するために必要と認めること。

(苦情等の解決等)

第4条 苦情等解決責任者は、利用者等から苦情等を受け付けたときは、話し合いによる迅速かつ円満な解決を行うように努めるものとする。

2 苦情等解決責任者は、苦情等の内容確認、解決案の調整、改善事項の確認等を行う場合において、当該苦情等に係る利用者等から求めがあったとき、その他必要があると認めたときは、第三者会議委員の立会いの下、行うものとする。

3 苦情等解決責任者は、利用者等から苦情等があった場合は、受付から解決、改善等までの経過及び結果を記録するものとする。

4 苦情等解決責任者は、保育所内における掲示その他の方法により、利用者等に対し、次に掲げる事項を周知するものとする。

(1) この要綱による苦情等の解決の方法等

(2) 苦情等解決責任者、苦情等受付担当者及び第三者会議の委員の氏名及び連絡先

附 則

この要綱は、平成23年5月20日から施行する。

附 則

この要綱は、平成26年4月1日から施行する。