

# 山口市児童福祉施設苦情解決制度実施要綱

## （目的）

第1条 この要綱は、社会福祉法第82条の規定に基づき、苦情解決に関する必要な事項を定め、第2条で規定する児童福祉施設において提供する福祉サービスに関する利用者（以下「利用者」という。）からの苦情の適切な解決に資するとともに福祉サービスの質の向上を図ることを目的とする。

## （対象施設）

第2条 この要綱において「児童福祉施設」とは、次に掲げる施設をいう。

- (1) 山口市立保育所設置及び管理条例（平成17年10月1日条例第94号）第2条に規定する保育所
- (2) 山口市へき地保育所設置及び管理条例（平成22年1月16日条例第3号）第2条に規定する保育所
- (3) 山口市立認定こども園設置及び管理条例（令和3年山口市条例第28号）第2条に規定する認定こども園
- (4) 山口市放課後児童クラブ（私立保育所の設置するものを除く）
- (5) 山口市山口児童館
- (6) 山口市三和児童館
- (7) 山口市小郡上郷児童館
- (8) 山口市秋穂コミュニティセンター

## （苦情解決責任者）

第3条 苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者（以下「責任者」という。）を置く。

2 責任者は、各施設長等をもって充てる。

3 責任者は、次の職務を行う。

- (1) 苦情申出人（以下「申出人」という。）との話し合いによる解決
- (2) 第三者委員の立会いによる話し合いを行う必要がある場合における立会いの要請
- (3) その他苦情解決に関する職務の総括

## （苦情受付担当者）

第4条 利用者が苦情の申し出をしやすい環境を整えるため、苦情受付担当者（以下「担当者」という。）を置く。

2 担当者は、各施設の職員の中から責任者が任命する。

3 担当者は、次の職務を行う。

- (1) 利用者からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- (3) 受け付けた苦情及びその改善状況等の責任者及び第三者委員への報告  
(第三者委員の設置)

第5条 苦情解決に社会性や客観性を確保し、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1名以上とし、中立・公正性の確保のため、次の中から選任する。

- (1) 民生委員・児童委員
- (2) 主任児童委員
- (3) その他市長が必要と認める者

3 委員は、市長が承認・任命する。

4 委員の任期は2年とし、再任を妨げないものとする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

5 委員は、次の職務を行う。

- (1) 担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取
- (2) 苦情内容の報告を受けた旨の申出人への通知
- (3) 利用者からの苦情の直接受付
- (4) 申出人への助言
- (5) 各施設への助言
- (6) 責任者から要請のあった話し合いへの立会い及び助言
- (7) 責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
- (8) 日常的な状況把握と意見傾聴

6 委員は、費用弁償を除き無報酬とする。

(利用者への周知)

第6条 責任者は、利用者に対してパンフレットの配布等により、責任者、担当者及び委員の氏名・連絡先並びに苦情解決の仕組みについて周知する。

(苦情の受付)

第7条 担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、責任者又は委員も直接苦情を受け付けることができるものとする。

2 担当者等は、苦情の受付に際し、次の事項を苦情受付書（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。

- (1) 苦情の内容
- (2) 申出人の希望等
- (3) 他の担当者等へ報告の要否
- (4) 申出人と責任者の話し合いに関する委員の助言及び立会いの要否

3 前項の（3）及び（4）が不要の場合は、申出人と責任者の話し合いによる解決を図る。

（苦情の報告及び確認）

第8条 担当者は、受け付けた苦情のすべてを責任者及び委員に報告する。ただし、申出人が委員への報告を明確に拒否する意志表示をした場合を除く。

2 投書等匿名の苦情については、委員に報告し、必要な対応を行う。

3 委員は、担当者及び責任者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、申出人に対して報告を受けた旨を苦情受付報告書（様式第2号）により通知する。

（苦情解決に向けての話し合い）

第9条 責任者は、申出人との話し合いによる解決に努める。

2 申出人又は責任者は、必要に応じて委員の助言を求めて話し合いを行うことができる。

3 申出人又は責任者は、話し合いに委員の立会いを要請することができる。その場合の話し合いは次により行う。

- (1) 委員による苦情内容の確認
- (2) 委員による解決案の調整及び助言
- (3) 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

（苦情解決の記録及び報告）

第10条 苦情解決の記録及び報告は、次により行う。

- (1) 担当者は、苦情受付から解決及び改善までの経過と結果について苦情受付書に記録をする。
- (2) 責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について委員に報告し、必要な助言を受け

る。

- (3) 責任者は、申出人に改善を約束した事項について、申出人及び委員に対して、一定期間経過後、苦情解決結果報告書（様式第3号）により報告する。

（解決結果の公表）

第11条 責任者は、個人情報に関するものを除き、解決結果を公表する。

（解決困難な苦情の対応）

第12条 解決困難な苦情の解決は、山口県福祉サービス利用援助事業等運営適正化委員会に委ねる。

（その他）

第13条 この要綱に定めるもののほか、この要綱の施行について必要な事項は市長が別に定める。

附 則

（施行期日）

- 1 この要綱は、平成17年10月1日から施行する。

（経過措置）

- 2 この要綱の施行の日の前日までに、合併前の小郡町立保育園及び児童館苦情解決制度実施要綱（小郡町制定）又は阿知須町立あじす保育園意見・要望等解決取組要領（阿知須町制定）の規定によりなされた手続その他行為は、それぞれこの要綱の相当規定によりなされたものとみなす。

（第三者委員の設置の特例）

- 3 第5条第4項の規定にかかわらず、最初の任期は、平成18年3月31日までとする。

附 則

（施行期日）

- 1 この要綱は、平成19年4月1日から施行する。

附 則

（施行期日）

- 1 この要綱は、平成23年4月1日から施行する。

附 則

（施行期日）

- 1 この要綱は、平成27年4月1日から施行する。

附 則

(施行期日)

- 1 この要綱は、令和 4 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

(施行期日)

- 1 この要綱は、令和 4 年 5 月 1 日から施行する。

苦情受付書

|                       |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |         |     |       |  |       |  |       |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------|-----|-------|--|-------|--|-------|
| 受付日                   |                                                                                     | 年 月 日( 曜日 )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  | 苦情の発生時期 |     | 年 月 日 |  | 受付No. |  |       |
| 記入者                   |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  | 苦情の発生場所 |     |       |  |       |  |       |
| 申<br>出<br>人           | (ふりがな)<br>氏 名                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  | 住<br>所  | TEL |       |  |       |  |       |
|                       | 利用者との関係                                                                             | 本人、親、子、その他<br>( )                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |         |     |       |  |       |  |       |
| 利<br>用<br>者           | (ふりがな)<br>氏 名                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  | 住<br>所  | TEL |       |  |       |  |       |
|                       | 性 別                                                                                 | 男 ・ 女                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |         |     |       |  |       |  | 年 月 日 |
| 苦<br>情<br>の<br>内<br>容 | 苦情の<br>発生日時                                                                         | 年 月 日 ( )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  | 発生場所    |     |       |  |       |  |       |
|                       |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |         |     |       |  |       |  |       |
|                       | 相談の分類                                                                               | <input type="checkbox"/> 職員の対応 <input type="checkbox"/> 保育の方針 <input type="checkbox"/> けが、病気 <input type="checkbox"/> 保健衛生<br><input type="checkbox"/> 給 食 <input type="checkbox"/> 行 事 <input type="checkbox"/> 施設整備<br><input type="checkbox"/> 通 常 保 育 <input type="checkbox"/> 特 別 保 育 <input type="checkbox"/> その他( ) |  |         |     |       |  |       |  |       |
| 申出人<br>の要望            |                                                                                     | <input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい<br><input type="checkbox"/> その他[ ]                                                                                                                      |  |         |     |       |  |       |  |       |
| 申出人<br>へ の<br>確 認     | 第三者委員への報告の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄[ ]           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |         |     |       |  |       |  |       |
|                       | 話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄[ ] |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |         |     |       |  |       |  |       |



苦 情 受 付 報 告 書

令和 年 月 日

苦 情 申 出 人 様

第 三 者 委 員 名 印

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付(受付No. )についての報告がありましたことを  
通知いたします。

記

|        |               |         |               |
|--------|---------------|---------|---------------|
| 苦情の申出日 | 令和 年 月 日( 曜日) | 苦情申出人名  |               |
| 苦情発生時期 | 令和 年 月 日      | 利用者との関係 | 本人、親、子、その他( ) |

苦情解決結果報告書

令和 年 月 日

第三者委員(苦情申出人) 様

責任者名 印

令和 年 月 日付の苦情(受付No. )については、下記のとおり解決いたしましたので、報告いたします。

記

|      |  |
|------|--|
| 苦情内容 |  |
| 解決結果 |  |