

千葉県保育所・認定こども園苦情解決第三者委員（苦情相談員）設置要綱

（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、児童福祉施設最低基準（昭和23年厚生省令第63号）第14条の2の規定及び厚生省局長通知「社会福祉事業の経営による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について（平成12年6月7日付）」等に基づき、本市が提供する保育サービスに係る苦情解決の促進のための千葉県保育所苦情解決第三者委員（以下「苦情相談員」という。）の設置について必要な事項を定める。

（苦情相談員の設置）

第2条 苦情解決に社会性及び客観性を確保するとともに、保育サービスの利用者の立場及び特性に配慮した適切な対応を図るため、苦情相談員を置く。

ただし、次のものについてはその対象外とする。

- （1）裁判所において係争中のもの又は判決などがあったもの。
- （2）行政不服審査法に基づき不服申立てを行っている事項及び不服申立てに対する裁決又は決定を得ているもの。
- （3）既に同じ苦情内容で申し出がなされ、苦情の処理が終了しているもの。

（苦情相談員数）

第3条 苦情相談員の人数は、12人以内とする。

2 苦情相談員は、次の各号にあげる者のうちから市長が委嘱するものとする。

- （1）人権擁護をはじめ各種法律相談及び法律全般に関する識見と経験を有する者
- （2）地域の社会福祉に関する識見を有し、特に児童及び妊産婦に対する子育て相談や健全育成指導等に豊富な経験を有する者
- （3）その他市長が必要と認める者

（任期）

第4条 苦情相談員の任期は2年とし、再任は妨げないものとする。

2 苦情相談員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

（苦情相談員の業務）

第5条 苦情相談員の業務は次のとおりとする。

- （1）苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取（様式第1号）
- （2）苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知（様式第2号）
- （3）利用者からの苦情の直接受付（様式第1号-2）
- （4）苦情申出人への助言

- (5) 事業者への助言
- (6) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- (7) 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取（様式第4号）
- (8) 日常的な状況把握と意見傾聴

（周知等）

第6条 市長は、前条の規定により委嘱したときは、苦情解決相談員の氏名及び連絡先を利用者に周知させるため、広報紙の発行等適当な措置をとるものとする。

（報償費）

第7条 苦情相談員は、予算の範囲内においてその業務を遂行するための費用を受け取ることができるものとする。

（連絡協議会への参加等）

第8条 苦情相談員は、次にあげる各号について千葉市保育所・認定こども園苦情解決第三者委員連絡協議会において必要な事項を行うものとする。

- (1) 苦情に係る改善状況及び解決結果に関し、緊急の場合を除く定期的な報告聴取を行うこと。
- (2) 苦情解決が困難である場合に、幼保指導課長からの要請により随時協議又は調整を行うこと。
- (3) 苦情解決に係る情報交換を行うこと。
- (4) その他苦情解決の推進に関すること。

（賠償責任保険等）

第9条 苦情相談員は、第5条の業務上の事故補償のため、賠償責任保険及び傷害保険へ加入する。ただし、費用は市長が負担するものとする。

（守秘義務）

第10条 苦情相談員は、特別な場合を除くほか、職務上知り得た苦情申出人の氏名、苦情内容その他の相談に関する秘密を他に遺漏してはならないものとする。

（身分等）

第11条 苦情相談員は、相談活動の際、必ず証票（様式第8号）を携帯するものとする。

（庶務）

第12条 この苦情相談員に係る庶務は、こども未来局幼児教育・保育部幼保指導課において行うものとする。

(委任)

第13条 この要綱に定めるもののほか、千葉市保育所・認定こども園苦情解決第三者委員設置に関し必要な事項は、こども未来局長が定める。

附 則

この要綱は、平成13年5月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成14年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成22年4月1日から施行する。

附 則

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5年4月1日から施行する。