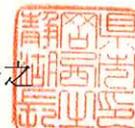


湖西市子育て支援センターにおける保育サービスに関する苦情取扱要綱を次のように定める。

令和 8 年 1 月 16 日

湖西市長 田内 浩之



## 湖西市子育て支援センターにおける保育サービスに関する苦情取扱要綱

(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 条の規定により、湖西市子育て支援センター（以下「センター」という。）における保育サービスの利用者（以下「利用者」という。）からの苦情について、利用者の権利擁護のため、これを密室化することなく、社会性及び客観性を確保した適切な解決を図るために必要な事項を定める。

(第三者委員)

第 2 条 苦情解決に社会性及び客観性を確保し、利用者の立場及び特性に配慮した適切な対応を推進するため、センターに第三者委員（以下「委員」という。）を置く。

2 委員は、センターごとに 2 名以上とし、次に掲げる者の中から市長が委嘱する。

- (1) 民生委員・児童委員
- (2) 社会福祉士
- (3) 学識経験者
- (4) 前 3 号に掲げる者のほか、幅広い見識と社会の実情に精通した者

3 委員の任期は、2 年とする。ただし、再任を妨げない。

4 委員に欠員が生じたときは、速やかに補充するものとし、補充となった委員の任期は、補充された委員の残任期間とする。

(報酬)

第 3 条 委員の中立性を確保するため、実費弁償を除き、委員は無報酬とする。

(苦情解決責任者及び苦情受付担当者)

第 4 条 苦情の解決を円滑に推進するため、センターに苦情解決責任者（以下「責任者」という。）及び苦情受付担当者（以下「担当者」という。）を置く。

- 2 委員の立会いによる責任者と申出人の話し合いは、次に掲げるところにより行う。
- (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) 話し合いの結果及び改善事項等の書面による記録及び確認  
(苦情解決結果の記録及び報告)

第9条 担当者は、苦情の受付から改善までの経過又は解決結果について、書面により記録しなければならない。

- 2 責任者は、苦情の改善経過又は解決結果を、申出人及び委員に報告しなければならない。
- (苦情解決結果の公表)

第10条 責任者は、利用者による保育サービスの選択に資するとともに、センターの保育サービスの質及び信頼性を確保するため、個人情報に関するものを除き、苦情解決結果の実績をウェブサイト等に掲載し、公表するものとする。

(利用者への周知)

第11条 責任者は、責任者、担当者及び委員の氏名並びに苦情解決の仕組み等について、パンフレット等により利用者に周知するものとする。

(書類の整理等)

第12条 責任者は、苦情に関する書類を整備し、適切に保管しなければならない。

(解決困難な苦情)

第13条 この要綱の規定による解決が困難な苦情については、静岡県福祉サービス運営適正化委員会（静岡県社会福祉協議会に置かれた社会福祉法第83条の運営適正化委員会をいう。）に委ねる。

(補則)

第14条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。

## 附 則

この要綱は、令和8年4月1日から施行する。