

# 苦情解決のための仕組みに関する規定

## 1 趣 旨

社会福祉法人慈母の会 浄喜寺保育園（以下「本園」という。）の利用者から、本園に対する様々な苦情について、適切な対応とその解決を図るため、この規定を設ける。

## 2 目 的

- (1) 本園への苦情に対し、適切な対応と迅速な解決をめざし、利用者の理解と満足感を高め、利用者個人の権利を擁護すると共に、利用者が保育サービスを適切に利用することができるよう支援することを目的とする。
- (2) 苦情の解決にあたり社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で円滑・円満な解決に努め、利用者に安心して利用できる施設としての信頼を得ることを目的とする。

## 3 解決のための体制

- (1) 本園に解決責任者を置く。
- (2) 本園に対する苦情の申出を受け付けるための受付担当者を置く。
- (3) 苦情の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、複数の第三者委員を置く。
- (4) 第三者委員は、理事会において選任する。
  - ア 第三者委員は、本法人の監事または地域在住の社会的信頼を有する方とする。
- (5) 解決責任者及び受付担当者並びに第三者委員の氏名は、利用者への案内通知に掲載する。

## 4 解決責任者の任務

- (1) 解決責任者は、受付担当者から報告を受けた場合、誠意をもって以下の苦情の解決に取り組むものとする。
  - ア 利用者からの苦情の内容と意向等を確認し、苦情の解決に努力する。
  - イ 苦情の解決の状況と結果を速やかに利用者に報告するとともに、第三者委員へ報告する。利用者への報告及び第三者委員への報告は受付担当者に代行させることができる。
  - ウ 受け付けた苦情の内容によって、第三者委員と相談しその解決に努めるものとする。

## 5 受付担当者及び第三者委員の職務

- (1) 本園の受付担当者は、以下の職務を行う。
  - ア 利用者からの苦情の受付
  - イ 苦情の内容と利用者の意向等の確認と記録
  - ウ 受け付けた苦情及びその改善状況等を解決責任者及び第三者委員への報告
- (2) 第三者委員は、以下の職務を行う。
  - ア 受付担当者から、受け付けた苦情の内容を聴取する。

- イ 必要に応じ内容の報告を受けた旨を申出人へ通知する。
- ウ 利用者からの苦情を直接受け付けることもできる。
- エ 必要に応じ申出人への助言を行う。
- オ 必要に応じ保育園への苦情の解決についての助言を行う。
- カ 申出人と解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言を行う。
- キ 解決責任者から、苦情に係わる事案の改善状況等の報告を聴取する。
- ク 保育園の日常的な状況の把握に努める。

## 6 解決の手順

### (1) 利用者への周知

ア 施設内の掲示、パンフレットの配布等により、利用者へ苦情を受け付ける旨と苦情の受付及び解決の仕組みについて周知する。

イ 利用者に対して、解決責任者、受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先を周知する。

### (2) 苦情の受付

ア 受付担当者は、利用者からの苦情を随時受け付けることを周知する。

イ 利用者に対し、希望すれば第三者委員へ苦情を申し出ることができることを周知する。

(3) 受付担当者は、利用者からの苦情の受付に際し、次の事項を書面に記録し、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 第三者委員への報告の要否

④ 申出人と解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否

⑤ 第三者委員への報告又は立ち会いが不要な場合は、申出人と解決責任者の話し合いによる解決を図るように努める。

(4) 受付担当者は、受け付けた苦情はすべて解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、申出人が第三者委員への報告を希望しない場合は、第三者委員への報告は総括的に行うものとする。

(5) 投書やインターネット等による匿名の苦情については、必要な対応を行う。

### (6) 苦情の解決の方法

ア 解決責任者は、受け付けた苦情の解決のため必要な調査を行い、解決に努力する。

イ 解決責任者は、必要に応じ申出者と話し合いの機会を設け、解決に努力する。また、話し合いの席には必要に応じ第三者委員の立ち会いを求める。

### (7) 苦情の解決の通知・報告

ア 解決責任者は、苦情の申出人に対して、苦情についての解決の結果を、「改善通知書」(別紙様式②)、「苦情調査結果報告書」(別紙様式③)、「苦情についての調査しない旨の通知書」(別紙様式④)のいずれかにより通知または報告する。

イ 解決責任者は、個人情報や申込者が拒否した場合を除いて、苦情の解決についての内容を公表し保育園の改善に努める。

(8) 不服の申し立て

- ア 申出者は、苦情の解決結果に不服が有る場合、福岡県社会福祉協議会に設置された「運営適正化委員会」に対し、苦情の解決結果に不服がある旨を申出ることができる

付 則

- 1 この規則を実施するために必要な事項・書式は、別に定める。
- 2 この規則は、平成15年4月1日から実施する。