

苦情解決に関する規程

社会福祉法人彩
大地の恵みのな一さりい

第1章 総則

(趣旨)

第1条 社会福祉法人彩 大地の恵みのな一さりい（以下「本園」という。）の利用者から、本園に対する様々な意見・要望・苦情・不満（以下「要望等」とする）について、適切な対応とその解決を図るため、この規程を設ける。

(目的)

第2条

- (1)本園への要望等に対し、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) 要望等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。

第2章 苦情解決体制

(苦情解決体制)

第3条 本園に苦情担当を置く。

- (1) 苦情解決責任者 1名以上
- (2) 苦情受付担当責任者 1名以上
- (3) 第三者委員 2名以上

(苦情解決責任者の設置)

第4条 苦情解決責任者は、園長とする。

- 2 苦情解決責任者は、苦情受付担当者から報告を受けた場合、誠意をもって以下の要望等の解決に取り組むものとする。
 - (1) 利用者からの要望等の内容と意向等を確認し、要望等の解決に努力する。
 - (2) 要望等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。
 - (3) 受け付けた要望等の内容によって、第三者委員と相談してその解決に努めるものとする。

(苦情受付担当者の設置)

第5条 苦情解決責任者は、保育所職員の中から苦情受付担当者を任命する。

2 苦情受付担当者は、次の各号に定める業務を行う。

- (1) 利用者からの要望等の受付
- (2) 要望等の内容及び利用の意向等の確認と記録
- (3) 受け付けた要望等及びその改善状況等を苦情解決責任者及び第三者委員へ報告
- (4) 苦情解決責任者その他の本園職員及び第三者委員が直接受け付けた要望等の聴取及び記録

(第三者委員の設置)

第6条 苦情解決に社会性及び客観性を確保し、利用者の立場やその特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置する。

2 第三者委員は2名以上とし次の各号に定める要件を満たす者の中から、理事長が委嘱する。

- (1) 要望等の解決を円滑・円満に図ることができる者であること。
- (2) 世間からの信頼性を有するものであること。

(第三者委員の職務)

第7条 第三者委員の職務は、次の各号のとおりとする。

- (1) 苦情受付担当者から、受け付けた要望等の内容を聴取する。
- (2) 内容の報告を受けた旨を苦情申出人へ通知する。
- (3) 必要に応じ苦情申出人への助言を行う。
- (4) 必要に応じ園への要望等の解決について助言を行う。
- (5) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い及び助言を行う。
- (6) 苦情解決責任者からの要望等に係る事案の改善状況等の報告を聴取する。
- (7) 園の日常的な状況把握及び意見傾聴に努める。

(費用の支給)

第8条 第三者委員への報酬は、原則として無報酬とする。

2 実際に苦情の処理に関わった場合には、職種に応じて決められた基準のとおり報酬を支払うものとする。

第3章 苦情解決の手順

(利用者への周知)

第9条 苦情解決責任者は、施設内への掲示等により利用者に対して、苦情解決責任者・苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する。

(要望等の受付)

- 第10条 苦情受付担当者は利用者からの要望等を随時受け付けることを周知する。また、利用者に対し、第三者委員へ直接要望等を申し出ることができることを周知する。
- 2 苦情受付担当者は、利用者からの要望等の受付に際し、次の号に定める事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。
- (1) 要望等の内容
 - (2) 苦情申出人の希望等
 - (3) 第三者委員への報告の要否
 - (4) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会の要否
- 3 苦情申出人が第三者委員への報告または、第三者委員の助言及び立会いを拒否した場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

(要望等受付の報告・確認)

- 第11条 苦情受付担当者は、受け付けた要望等はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合は、第三者委員への報告は行わないものとする。
- 2 第三者委員は、苦情受付担当者から要望等の内容報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(苦情解決にむけての話し合い)

- 第12条 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。
- 2 第三者委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次の各号により行う。
- (1) 第三者委員による要望等の内容の確認
 - (2) 第三者委員による解決案の調整又は助言
 - (3) 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

(匿名の苦情の処理)

- 第13条 受け付けた苦情が投書又は匿名による場合、苦情解決責任者はその苦情に係る事実の有無及び内容を調査してこれを第三者委員に報告し必要な対応を行う。

(苦情解決の記録及び報告)

第14条 苦情解決責任者は、次の各号に定めるとおり、苦情解決の記録と報告を積み重ねることにより、サービスの質の向上、運営の適正化に努めるものとする。

- (1) 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録する。
- (2) 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- (3) 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に一定期間経過報告する。

(解決結果の公表)

第15条 苦情解決責任者は、サービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、施設内の掲示板等に掲示するなどして実績を公表する。

第4章 雑則

(委任)

第16条 この規程に定めるもののほか、事業の実施に必要な事項は、理事長及び園長が定める。

附則

- 1 この規程は、平成29年4月1日から、施行する。
- 2 この規程を実施するために必要な事項・書式は、別に定める。