

# 苦情処理体制（要綱）

綾瀬ゆめっこ保育園

## 「綾瀬ゆめっこ保育園」における保育サービスに関する苦情解決事務処理要綱

### 第1条（目的）

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、綾瀬ゆめっこ保育園における保育サービスの利用者(以下「利用者」という。)保護者からの苦情に対して、利用者の権利を擁護する観点から、苦情を密室化せず社会性及び客観性を確保した適切な解決を図ることを目的とする。

### 第2条（苦情解決責任者、苦情解決実務者及び苦情受付担当者）

苦情の解決を円滑に推進するため、綾瀬ゆめっこ保育園に苦情解決責任者、苦情解決実務者及び苦情受付担当者を置く。

- ・ 苦情解決責任者は、園長 生見恭子をもって充てる。
- ・ 苦情解決実務者及び苦情受付担当者は、主任 小岩志保をもって充てる。

### 第3条（第三者委員）

苦情解決に社会性及客観性を確保し、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、第三者委員を置く。

2 第三者委員は、幅広い見識と社会の実情に通じた人物のうちから地域より選出し理事長が委嘱する。

3 第三者委員は、委員若干人をもって組織する。

4 第三者委員に欠員が生じたときは、速やかに補充する。

### 第4条（報酬）

第三者委員の中立性を確保するため、実費弁償を除き無報酬とする。

### 第5条（苦情の受付）

苦情受付担当者は、苦情を申し出た利用者(以下「苦情申出人」という。)に対し、次に掲げる事項を確認し、受付を行うものとする。この場合において、第三者委員も利用者から苦情を直接受け付けることができるものとする。

- (1) 苦情の内容及び苦情申出人の希望等
- (2) 第三者委員への報告の要否
- (3) 第三者委員の助言又は立会いの要否

2 前項の規定による確認の結果、第三者委員への報告又は助言若しくは立会いが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いにより解決を図るものとする。

### 第6条（苦情の受付の報告及び確認）

苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者、苦情解決実務者及び第三者委員に報告しなければならない。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この限りでない。

2 投書等匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行うものとする。

3 第三者委員は、苦情受付担当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、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

## 第7条（苦情の解決）

苦情解決責任者及び苦情解決実務者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努めなければならない。この場合において、苦情解決責任者及び苦情解決実務者又は苦情申出人は、必要に応じて第三者委員の立会いを要請することができる。

2 第三者委員の立会いによる苦情解決責任者又は苦情申出人の話し合いは、次により行う。

- (1) 第三者委員による苦情内容の確認
- (2) 第三者委員による解決案の調整及び助言
- (3) 話し合いの結果、改善事項等の書面による記録及び確認

## 第8条（苦情解決結果の記録及び報告）

苦情受付担当者は、苦情の受付から解決及び改善までの経過及び結果について、書面（苦情解決記録）に記録しなければならない。

2 苦情解決責任者は、苦情の解決結果について、苦情申出人及び第三者委員に対して報告しなければならない。

## 第9条（苦情解決結果の公表）

苦情解決責任者は、利用者による保育サービスの選択並びに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お知らせ配布や園だより等に掲載し、公表するものとする。

## 第10条（利用者への周知）

苦情解決責任者は、利用者に対して、苦情解決責任者、苦情解決実務者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名並びに苦情解決の仕組み等について、お知らせの配布や掲示板への掲示等により周知するものとする。

## 第11条（苦情の整理等）

苦情解決責任者は、苦情に関する書類を整備し、適正に保管しなければならない。

## 第12条（その他）

本要綱に定めのない事項については、「社会福祉事業の経営者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 障台452号・社援第1352号・児発第575号】」に定める指針に順ずる。

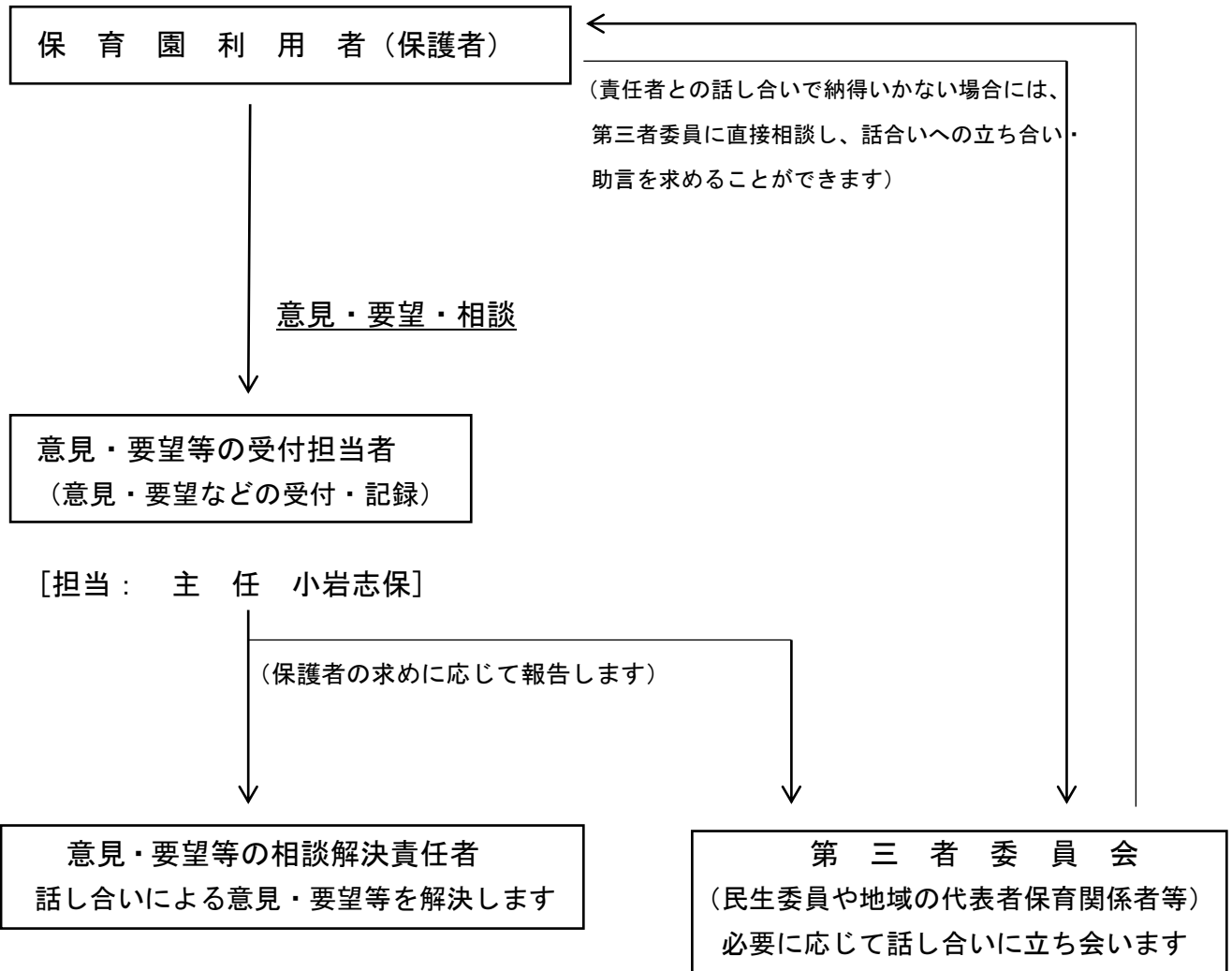
## 附 則（施行期日）

この要綱は、足跡の会設立の登記の日から実施する。

## 附 則

この要綱は、平成31年4月1日から改定する。

## ご意見・ご要望の解決のための仕組みについて



[責任者: 園長 須田恭子]

[第三者委員会連絡先]

- 今井 均 社会福祉法人足跡の会 監事
- 平田泰史 社会福祉法人足跡の会 監事

(詳細は別紙)

- \* 談解決の結果 (改善事項) は口頭もしくは文章で責任者から報告いたします。
- \* 上の仕組みで解決できないご意見・ご要望は、神奈川県社会福祉協議会に設置された「運営適正化委員会」に申し立てることもできます。

かながわ福祉サービス運営適正化委員会の連絡先 TEL: 045 (311) 8861)