

苦情解決処理要綱

(目 的)

第1条 利用者からの苦情への適切な対応により、保育に対する利用者の満足感を高めることや早急な虐待防止対策を講じ、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が保育を適切に受けられるように支援することを目的とする。

(苦情解決責任者)

第2条 苦情解決責任者として園長をもって充てる。

2 苦情解決責任者は、次の職務を行う。

- (1) 一定期間ごとに苦情解決結果について苦情解決委員会及び第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- (2) 苦情申出人に改善を約束した事項について苦情申出人、苦情解決委員会及び第三者委員に対し、一定期間経過後報告する。

(苦情受付担当者)

第3条 苦情受付担当者は、職員の中から各事業部に1名を置く。

2 苦情受付担当者は、次の職務を行う。

- (1) 利用者からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、利用者の希望等の確認と記録
- (3) 受けた苦情の苦情解決責任者、苦情解決委員会及び第三者委員への報告

(苦情の受付)

第4条 苦情受付担当者は、利用者等から随時受け付けるものとする。また、第三者委員も直接苦情を受け付けることが出来るものとする。

- 2 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を「苦情処理報告書」に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。
- 3 「苦情処理報告書」には、原則として苦情申出人ごとに作成することとし、次の事項を記載する。
 - (1) 苦情申出人氏名
 - (2) 苦情の内容
 - (3) 苦情申出人の希望等
 - (4) 第三者委員への報告、立会いの要否
- 4 第三者委員が直接苦情を受け付けた場合には前2項を準用する。

(苦情の報告)

- 第5条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情をすべて苦情解決委員会及び第三者委員に報告する
ただし、苦情申出人が第4条第3項第4号について不要の意思を表示した場合は、
この限りではない。その場合は苦情申出人と苦情解決責任者及び苦情受付担当者の話し合いに
よる解決とするものとする。
- 2 投書などの匿名の苦情については、苦情解決責任者、苦情解決委員会及び第三者委員に
報告し、必要な対応を行う。

(苦情解決委員)

- 第6条 社会福祉法人 湘南望青会に、苦情解決委員会を置く。
- 2 苦情解決委員会は、次の者により構成する。
- (1) 苦情解決責任者(園長)
 - (2) 苦情受付担当者(主任保育士)
- 3 苦情解決委員会の委員は理事長が選任する。
- 4 苦情解決責任者は必要により苦情解決委員会を開催する。
- 5 苦情解決委員会は苦情解決責任者が総理とする。
- 6 苦情解決責任者は必要により保育支援専門員などの関係職員を出席させることができる。

(第三者委員)

- 第7条 苦情解決委員会は次の職務を処理する。
- (1) 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容を聴取し、現状の確認及び調査を行う。
 - (2) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
 - (3) 利用者からの苦情の直接受付
 - (4) 苦情について状況の確認及び調査の結果から改善等を要する場合は、対応措置をとると
ともに改善策を講ずるものとする。
 - (5) 前号の状況の確認、調査の結果及び対応措置については、苦情申出人へ説明し理解が
得られるように努める。

(第三者委員)

- 第8条 苦情解決に社会性や公平性を確保し、利用者の立場や特性に考慮した適切な対応を
進める為、第三者委員(以下「委員」という。)を設置する。

(名称と所在地)

- 第9条 この委員の名称と所在地はつぎのとおりとする。
- | | |
|-----|--------------|
| 名 称 | 湘南望青会 第三者委員 |
| 所在地 | 茅ヶ崎市汐見台3番10号 |

(委員の任命)

第10条 委員は、理事長が選任し理事長が委嘱する。なお選任にあたっては利用者等からの意見徴収や評議員会に諮るものとする。

(委員の員数)

第11条 委員の員数は2名以内とし委員は次の中から委嘱する。
評議員（理事は除く） 2名

(委員の任期)

第12条 委員の任期は2年とする。なお、委員は再任することができる。

(委員の職務)

第13条 委員の職務はつぎのとおりとする。

- (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
- (2) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- (3) 利用者からの苦情直接受付
- (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
- (8) 日常的な状況把握と意見傾聴

(委員の会議)

第14条 委員の会議は、年2回以上開催する。ただし緊急を要する場合は、その都度開催する。
2 会議は、いずれかの委員が招集する。

(委員の報酬)

第15条 委員の報酬は、第14条に定める会議に出席した場合、実費弁償として1回について5,000円を支払いものとする。
2 その他必要に応じて実施を支払う。

附 則 この要綱は、平成25年 4月 1日から施行する。