

経田こども園 苦情解決 実施要綱

平成 29 年 4 月 1 日

(趣旨)

第 1 条 この要綱は、社会福祉法人 高明会 が設置する経田こども園の利用者(以下「利用者」という。)からの苦情を解決するため、必要な事項を定めるものとする。

(苦情解決体制)

第 2 条 苦情の円滑かつ円満な解決を図るため、次の各号に掲げる職を置き、それぞれ当該各号に掲げる者をもってその職に充てる。

(1) 苦情解決責任者(以下「責任者」という。) こども園長

(2) 苦情受付担当者(以下「担当者」という。) 主幹保育教諭

(第三者委員の任命等)

第 3 条 苦情を解決する上での中立及び公正を確保するため、第三者委員を置く。

2 第三者委員は、社会的信頼を有する者及び苦情の円滑かつ円満な解決を図ることができる者から理事長が委嘱し、任命する。

3 第三者委員の定数は、2 人とする。

4 第三者委員の任期は、2 年とする。ただし、補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(第三者委員の職務)

第 4 条 第三者委員の職務は、次のとおりとする。

(1) 責任者からの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) 利用者からの苦情の直接受付

(4) 苦情を申し出た者(以下「申出人」という。)及び責任者への助言、話し合いへの立会い

(5) 責任者からの苦情に関する事案の改善状況等の報告聴取

(苦情解決責任者の職務)

第5条 責任者の職務は、次のとおりとする。

(1) 苦情解決体制の利用者への周知

(2) 担当者の受け付けた苦情内容の報告聴取

(3) 申出人との話し合い

(4) 改善状況の実施

(5) 改善状況等の第三者委員及び申出人への報告

(苦情受付担当者の職務)

第6条 担当者の職務は、次のとおりとする。

(1) 利用者等からの苦情の受付

(2) 苦情内容等の確認と記録

(3) 受付から苦情の解決に至るまでの経過と結果の記録

(利用者への周知)

第7条 責任者は、利用者に対して責任者、担当者及び第三者委員の氏名、連絡先その他苦情解決の仕組みについて、掲示、パンフレットの配布等により周知を図るものとする。

(苦情の受付等)

第8条 担当者は、利用者等からの苦情を受け付ける。

2 担当者は、次の事項を苦情受付書に記録し、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

(3) 第三者委員への報告の要否

(4) 申出人と責任者との話合いの要否並びに第三者委員の助言及び立会いの要否

3 利用者等は、事情があるときは、責任者又は第三者委員に対して直接苦情を申し出ることができる。この場合において、責任者又は第三者委員は、受け付けた苦情を担当者に連絡し、担当者は、前2項の例により処理するものとする。

4 担当者は、投書等匿名の苦情についても前3項の規定の例により処理するものとする。

(苦情処理の報告及び申出人への通知)

第9条 担当者は、苦情を受け付けたときは、直ちに責任者に報告しなければならない。

2 責任者は、前項の規定により報告を受けたときは、速やかに第三者委員に報告をしなければならない。ただし、申出人が特に拒否するとき、又は責任者が特に報告をする必要がないと認めたときは、この限りでない。

3 第三者委員は、前項の報告を受けたときは、申出人に苦情の報告を受けた旨を通知するものとする。

(助言及び話合い)

第10条 責任者は、苦情を解決するに当たり、第三者委員に助言を求めるものとする。ただし、苦情の内容が簡易であり、責任者が助言を求める必要がないと判断したときは、この限りでない。

2 責任者は、申出人との話合いが必要であると認めたときは、申出人及び第三者委員(申出人が特に拒否する場合を除く。)と協議し、話合いの日時を決定する。

3 責任者は、申出人の意見及び第三者委員の助言を聴き、改善策を決定し、解決するよう務めるものとする。

(苦情解決の記録・報告)

第11条 担当者は、苦情受付からの解決又は改善までの経過及び結果について苦情解決結果報告書に記録するものとする。

- 2 責任者は、一定の期間ごと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ことができる。
- 3 責任者は、申出人に改善を約束した事項について、申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、苦情解決結果報告書により報告するものとする。
- 4 責任者は、苦情受付から解決までの審議経過及び結果等を記録した書類を 10 年間保存するものとする。

(その他)

第 12 条 この要綱に定めるもののほか、苦情解決の実施に関し必要な事項は、理事長が別に定める。

附 則

(施行期日)

- 1 この要綱は、平成 29 年 4 月 1 日から施行する。