

西原ほほえみ保育園における苦情解決に関する規定

1、目的

この規定は、社会福祉法第82条に基づき、西原ほほえみ保育園が提供する福祉サービスへの苦情を適切に解決するため必要な事項を定めることにより、福祉サービスに対する利用者の満足度を高め、利用者個人の権利の擁護とサービス提供者としての信頼および適正性の確保を図ることを目的とする。

2、苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者（以下「責任者」という。）を置く。責任者は苦情解決の仕組みなどについて、利用者に周知するとともに、苦情を速やかに解決するよう努める。

3、苦情受付担当者

苦情の申出をしやすい環境を整えるため、苦情解決担当者（以下「担当者」という。）を置く。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、利用者の意向等の確認と記録
- (3)受け付けた苦情等の責任者および第三者委員への報告

4、第三者委員の設置

苦情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、第三者委員（以下「委員」という。）を設置する。委員は、公平性・中立性を確保できる者の中から、園長が任命する。

5、委員の職務

委員は、次の職務を行う。

- (1)担当者から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)利用者からの苦情の直接受付
- (4)苦情申出人への助言
- (5)当園への助言
- (6)苦情申出人と責任者との話し合いへの立ち合い、助言
- (7)責任者からの苦情に係わ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

6、苦情の受付

苦情の申出は、文書もしくは口頭によって受け付けることができる。苦情の受付に際しては、次の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)苦情の内容
- (2)苦情申出人の希望等
- (3)委員への報告の要否
- (4)苦情申出人と責任者の話し合いへの委員の助言、立ち合いの要否

7、苦情の報告

担当者は、受け付けた苦情を原則として全て責任者および委員に報告する。ただし、苦情申出人が委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。投書等の匿名の苦情については、委員に報告し必要な対応を行う。

8、苦情の解決および、苦情解決の記録・報告

責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努めるものとするが、その際、苦情申出人または責任者は、必要に応じて委員の助言を求めることができる。

また、苦情解決や改善を重ね、これらを実効あるものとするため、次のような記録と報告を行う。

(1)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)責任者は、一定期間ごとに苦情解決結果を委員に報告し、必要な助言を受ける。

(3)責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人および委員に対して、一定期間経過後報告をする。

9、苦情解決結果の公表

個人情報に関するものを除き、申出のあった苦情の件数、内容、処理結果について、保育園が発行する広報紙(園だより等)およびホームページ等への掲載や、保護者会等で公表するものとする。

10、委員、責任者および担当者、またこれらの職にあった者は、その職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。

付則

この規程は、2020年4月1日から施行する。

令和6年4月1日 改定