

保護者の皆様へ

保育園利用者のご意見・要望等の相談解決について

平成 年 月 日

(目的)

第 1 条 この要領は、提供するサービスについて利用者からの意見・要望あるいは苦情(以下「苦情」という。)を解決するため、必要な事項を定めました。

(苦情解決体制)

第 2 条 苦情の円滑、円満な解決をはかるため、次の組織を置きます。

- (1) 保育園の意見・要望等の相談解決責任者(以下「責任者」)
- (2) 保育園の意見・要望等の受付担当者(以下「担当者」)
- (3) 苦情を社会通念的・客観的に解決するために、第三者的な立場である利用者の意見・要望等の相談解決委員(以下「第三者委員」)

(担当者の職務)

第 3 条 担当者の職務は次のとおりとさせていただきます。

- (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) 受付けた苦情及びその改善状況等の責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員)

第 4 条 第三者委員は、苦情を円滑・円満にはかることができ信頼性を有する者で都城地区育児支援協同組合理事会で選考し、同組合代表理事が任命します。

2 第三者委員は 3 名とします。

3 第三者委員の報酬は、中立性確保のため実費弁償を除き無報酬です。

4 第三者委員の職務は次のとおりです。

- (1) 担当者からの受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相談・苦情申出人(以下「申出人」)への通知
- (3) 利用者からの苦情の直接受付
- (4) 申出人への助言
- (5) 事業者への助言
- (6) 申出人と責任者の話合への立会・助言
- (7) 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聴取

(利用者への周知)

第 5 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、連絡先や苦情解決の仕組みについて周知をはかります。

(苦情の受付等)

第 6 条 担当者は、申出人からの苦情を随時受け付けます。

2 担当者は、利用者からの苦情受付に際して次の事項を意見・要望等の受付書に記録し、その内容について申出人に確認します。

- (1) 意見・要望あるいは苦情の内容
- (2) 申出人の希望等
- (3) 第三者委員への報告の要否
- (4) 申出人と責任者の話し合いへの第三者委員への助言、立会の要否

3 責任者及び第三者委員も直接苦情を受け付けることができ、この場合、責任者及び第三者委員は担当者に連絡し、担当者は第 2 項により処理します。

(苦情受付の報告、確認)

- 第7条 担当者は、受付けた苦情はすべて責任者及び第三者委員に報告します。ただし、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を除きます。
- 2 投書など匿名の苦情についても意見・要望等の受付書に記録し、前号により報告するとともに必要な対応を行います。
 - 3 第三者委員は、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申出人に対して受付報告書により通知します。

(苦情解決の話し合い)

- 第8条 第三者委員への報告及び第三者委員の助言、立会が不要な場合は、申出人と責任者の話し合いで解決をはかるものとします。
- 2 責任者は申出人との話し合いによる解決に努める。その際、申出人又は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ます。
 - 3 第三者委員の立会による申出人と責任者の話し合いは、次により行ないず。
 - (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、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

(苦情解決の記録・報告)

- 第9条 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します。
- 2 責任者は、苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受けます。
 - 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意見・要望等の相談解決結果報告書により報告します。

(解決結果の公表)

- 第10条 苦情解決の結果については、個人情報に関するものを除き公表します。

(福祉サービス委員会)

- 第11条 宮崎県社会福祉協議会が設置する宮崎県福祉サービス運営適正化委員会に苦情を申し出た場合は、宮崎県福祉サービス運営適正委員会の解決方法によるものとします。

(委任)

- 第12条 この要領に定めるもののほか、必要な事項は別に定めます。

附 則

この告示は、平成 年 月 日から施行します。