

# 苦情解決処理委員会規約

都城地区育児支援協同組合

都城地区育児支援協同組合  
苦情解決処理委員会規約

(目的)

第1条 この規約は、組合員の経営する保育園の提供するサービスについて利用者からの相談あるいは苦情を解決するため、苦情解決処理委員会（以下「委員会」という。）を設置し、苦情等の解決に努めることを目的とする。

2 この規約に定めのない事項については、理事会において決定する。

(委員会の構成)

第2条 本委員会は、組合役員及び第三者委員をもって構成する。

2 組合役員の中から委員長1名を選出する。

(相談・苦情解決体制)

第3条 相談あるいは苦情の円滑、円満な解決を図るため、組合員の保育園においては次の体制とする。

(1) 組合員の保育園の相談・苦情解決責任者（以下「責任者」という。）は、園長とする。

(2) 組合員の保育園の相談・苦情担当者（以下「担当者」という。）は、全保育士とし、その総括を主任保育士とする。

(第三者委員)

第4条 第三者委員は、組合員法人の監事、民生委員、児童委員、法律及び会計の専門家、学識経験者等で相談・苦情解決を円滑、円満に図ることができるもので、信頼性を有する者から理事会が選考し、代表理事が任命する。

2 第三者委員は、中立、公正の確保のため3名とする。

3 第三者委員の報酬は無報酬とする。ただし、旅費、日当については別表に定めるとおりとする。

4 第三者委員の任期は2年とし、再任は妨げない。

(第三者委員の職務)

第5条 第三者委員の職務は次のとおりとする。

(1) 担当者から受け付けた相談・苦情内容の報告聴取

(2) 相談・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」という。）への通知

(3) 利用者からの相談・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し合いへの立ち会い、助言
- ( 7 ) 責任者からの相談・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
- ( 9 ) 福祉サービス運営適正化委員会からの事情調査、あっせん及び必要と認める状況把握に関すること

( 利用者への周知 )

第 6 条 第三者委員の氏名は、責任者において利用者に対してパンフレットの配布等により周知を図り、連絡先や相談・苦情解決の仕組みについて掲示するものとする。

( 相談・苦情の受付等 )

第 7 条 第三者委員が直接受け付けた相談・苦情は、福祉サービスに関する相談・苦情受付書（様式 1 号）に記録し、それを担当者へ連絡する。

( 相談・苦情の受付の報告、確認 )

第 8 条 第三者委員は、担当者から相談・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、申出人に対して報告を受けた旨を福祉サービスに関する相談・苦情受付通知書（様式 2 号）により通知する。

( 相談・苦情解決の話し合い )

第 9 条 第三者委員の立ち会いによる申出人と責任者の話し合いは、次により行う。

ア 第三者委員による相談・苦情内容の確認

イ 第三者委員による解決案の調整、助言

ウ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

( 相談・苦情解決の記録、報告 )

第 10 条 担当者は、相談・苦情受付から解決・改善までの経過と結果について福祉サービスに関する相談・苦情受付書（様式 1 号）に記録をする。

2 責任者は、一定期間毎に相談・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。

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、福祉サービスに関する相談・苦情処理結果報告書（様式 3 号）により報告する。

( 解決結果の公表 )

第 11 条 相談・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、各年の「事業報告書」や「広報誌」等へその実績を掲載し、公表する。

( 会 計 )

第 12 条 本委員会の経費は、組合加入保育園の負担金、寄付金及びその他の収入を以って充てる。

2 組合加入保育園の負担金は、組合総会で定める。

(事業年度)

第13条 本委員会の事業年度は、毎年4月1日に始まり、翌年3月31日に終わるものとする。

付 則

この要領は、平成13年4月1日から施行する。