

# 利用者の相談・苦情解決実施要領

社会福祉法人 会

## 保育園利用者の相談・苦情解決実施要領

### (目的)

第1条 この要領は、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必要な事項を定めるものとする。

### (相談・苦情解決体制)

第2条 相談あるいは苦情の円滑、円満な解決を図るため、次の組織を置く。

- (1) 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) 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。
- (3) 相談・苦情解決を客観的に解決するため都城地区育児支援協同組合に加入している全法人と共同で苦情解決処理委員会を設置し、第三者委員を置く。

### (担当者の職務)

第3条 担当者の職務は次のとおりとする。

- (1) 利用者からの相談・苦情の受付
- (2) 相談・苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- (3) 受け付けた相談・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

### (利用者への周知)

第4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、連絡先や相談・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。

### (相談・苦情の受付等)

第5条 担当者は、利用者等からの相談・苦情を随時受け付けるものとする。

- 2 担当者は、利用者からの相談・苦情受付に際し、次の事項を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、その内容について申出人に確認する。
  - ア 相談・苦情の内容
  - イ 申出人の希望等
  - ウ 第三者委員への報告の要否
  - エ 申出人と責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否
- 3 責任者並びに第三者委員も直接相談・苦情を受け付けることができる。この場合、責任者及び第三者委員はそれを担当者へ連絡し、担当者は、第2項により処理する。

(相談・苦情の受付の報告、確認)

第6条 担当者は、受け付けた相談・苦情はすべて責任者及び第三者委員に報告する。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く。

- 2 投書など匿名の相談・苦情についても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、前号により報告をするとともに、必要な対応を行う。
- 3 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7条 第5条第2項のウ及びエが不要な場合は、申出人と責任者の話し合いによる解決を図るものとする。

- 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る。
- 3 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8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9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。

付 則

この要領は、平成 年 月 日から施行する。