

ながい保育園苦情解決制度実施要綱

(目的)

第1条 この要綱は、社会福祉法（昭和26年法律第45号）第82条及び児童福祉施設最低基準（昭和23年厚生省令第63号）第14条の3第1項の規定に基づき、津志田つばき園（以下「園」という。）における児童の保護者等からの苦情要望制度の実施にあたり、必要な事項を定めるものとする。

(苦情の範囲)

第2条 この要綱の対象となる苦情は、入所児童の処遇内容に関する事項等施設運営に関するものとする。

(苦情解決体制)

第3条 苦情の円滑・円満な解決を図るため、苦情解決責任者（以下「責任者」という。）、苦情受付担当者（以下「担当者」という。）及び第三者委員を置く。

(苦情解決責任者)

第4条 責任者は、園長とする。

2 責任者は、苦情申出人（以下「申出人」という。）からの苦情について責任をもって解決を図るものとする。

3 責任者は、次に掲げる職務を行う。

- (1) 利用者に対して苦情解決制度の仕組みや体制等について周知を図ること。
- (2) 受け付けた苦情について、申出人との話し合いによる解決に努めること。その際、申出人又は責任者は、第三者委員に対して話し合いへの立会い、助言を求めることが出来る。
- (3) 必要に応じて担当者の職務を代行すること。

(苦情受付担当者)

第5条 担当者は、主任保育士とする。

2 担当者は、次に掲げる職務を行う。

- (1) 申出人から苦情を随時受け付けること。
- (2) 受け付けた苦情の内容、申出人の意向等を確認し、記録すること。
- (3) 受け付けた苦情について責任者に報告すること。
- (4) 上記に掲げる職務のほか、責任者の指示を受けて苦情解決に係る事務を処理すること。

(第三者委員)

第6条 園長は、保育所の運営について中立的な立場にあり、社会福祉に関する優れた見識を有する者を第三者委員に委嘱する。

2 第三者委員は、2名置く。

3 第三者委員は次に掲げる職務を行う。

- (1) 責任者又は担当者が受け付けた苦情内容の報告聴取を行うこと。
- (2) 苦情内容を受け付けた旨を記録により申出人に対し通知すること。
- (3) 申出人から直接苦情を受け付け、その内容を記録し責任者の報告すること。

- (4) 責任者又は申出人の希望により、話し合いに立会い、助言を行うこと。
- (5) 責任者からの苦情に係る事案の経過又は結果について報告聴取を行うこと。

- 4 第三者委員の任期は2年とし、再任を妨げない。
- 5 第三者委員の報酬については、別途定める。

(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指名、連絡先や苦情解決の仕組みについて掲示し、又、園のしおりにも記載し周知を図るものとする。

(苦情の受付)

第8条 苦情は、担当者又は第三者委員が受け付けるものとする。

- 2 担当者又は第三者委員は、苦情受付の際には、申出人から次に掲げる事項について聞き取り等を行ったうえで苦情受付・対応経過記録簿（様式第1号。以下「記録簿」という。）に記録するものとする。この場合において、記録簿に記録した内容については、申出人に確認するものとする。

- (1) 申出人の住所及び氏名
- (2) 苦情の内容
- (3) 苦情への対応について、園等に要望する事項
- (4) 申出人の希望等第三者委員への報告の要否（第三者委員が苦情を受け付けたときを除く。）
- (5) 申出人と責任者の話し合いへの第三者委員の立会いの要否
- (6) 苦情への対応結果について、園からの報告の要否

- 3 責任者も直接苦情を受け付けることができる。この場合、責任者はそれを担当者へ連絡し、担当者は、前項により処理するものとする。

(苦情受付の報告・確認)

第9条 受け付けた担当者又は第三者委員は、速やかに記録簿を添えてその旨を責任者に報告する。この場合において、第三者委員が受け付けた苦情が園等への匿名を条件に申し出られたものであるときは、第三者委員は、記録簿から申出人の個人情報その他の申出人の特定につながる情報を除いて報告するものとする。

(第三者委員への苦情受付の報告)

第10条 責任者は、前条の規定により報告を受けた苦情のうち担当者から報告を受けたものについては、速やかに第三者委員に報告するものとする。ただし、申出人が第三者委員への報告を拒否している場合は除く。

- 2 第三者委員は、前項の規定による報告を受けたときは、速やかに苦情受付報告書（様式第2号）によりその旨を申出人に報告するものとする。
- 3 第三者委員は、第1項の規定による報告を受けたときには、当該報告に係る苦情の内容等について、責任者からその事実確認等必要の事項を聴取することができる。

(苦情解決のための話し合いの実施)

第11条 苦情は、責任者と申出人との話し合いによりその解決を図るものとする。

2 前項の話合いは、申出人が第三者委員の立合いを求めたとき及び責任者が必要と認めるときは、第三者委員の立合いのもと行うものとする。ただし、申出人が第三者委員の立合いを拒否している場合を除く。

3 第三者委員は、前項の規定により話合いに立合ったときは、責任者又は申出人に対し、必要な助言を行うものとする。

4 第1項の規定にかかわらず、第三者委員から第9条後段の規定により報告を受けた匿名の苦情については、責任者と第三者委員との話合いによりその解決を図るものとする。

(苦情への対応結果の報告)

第12条 責任者は、申出人から苦情の対応結果について報告を求められたときは、苦情対応結果報告書(様式第3号)により申出人に(第三者委員から第9条後段の規定により報告を受けた匿名の苦情にあつては、第三者委員を経由して申出人に)報告するものとする。

2 責任者は、第三者委員が受け付け、又は話合いに立合った苦情については、その対応結果を苦情対応結果報告書により第三者委員に報告するものとする。

(匿名の投書東夷による苦情への対応)

第13条 責任者は、匿名の投書等による苦情についても、第三者委員との話合いを行う等によりその解決を図るものとする。

(苦情への対応経過の記録)

第14条 担当者は、話合いの実施、対応結果その他苦情への対応経過については、記録簿に記録しておくものとする。

(第三者委員への定例報告)

第15条 責任者は、一定の期間ごとに、受け付けた苦情の件数、内容、対応結果等(申出人の個人情報その他申出人の特定につながる情報を除く。)を取りまとめ、第三者委員に報告するものとする。

2 第三者委員は、前項の規定による報告を受けたときは、責任者に対し、必要な助言を行うものとする。

(公表)

第16条 責任者は、一定の期間ごとに、受け付けた苦情の件数、内容、対応結果等(申出人の個人情報その他申出人の特定につながる情報を除く。)を取りまとめ、園だよりへの掲載その他適当な方法により、保護者等への公表をするものとする。

(意見、要望への対応)

第17条 園において提供した福祉サービスに関する意見、要望等が児童の保護者等からあつた場合には、前条までに規定する苦情への対応の例により、対応するものとする。

(その他)

第18条 この要綱に定めるものの他、苦情解決制度の実施に関し必要な事項は、別に定める。

附 則

この要綱は、平成30年4月1日から施行する。(平成31年4月一部変更)