

とらまる保育園苦情解決規程

(目的)

第1条 この規程は会社福祉の増進のため、社会福祉法第82条の規定により特定非営利活動法人とらまる保育園施設利用者等からの苦情の適切な解決に努めるため、その取り扱いについて定めるものである。

1. 苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高めることや早急な虐待防止策が講じられ、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援する。
2. 苦情を密接化せず、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や当法人の信頼や適正性の確保を図る。

(苦情解決体制)

第2条 苦情解決責任者は苦情解決の責任主体を明確にするため、園長、理事等で構成し、総括の苦情解決責任者を理事長とする。

2. 苦情解決責任者の任命。
 - (1) サービス利用者が苦情の申し出をしやすい環境を整えるため、職員の中から苦情受付担当者を任命する。
3. 苦情受付担当者は以下の職務を行う。
 - (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) 受付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告
4. 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、第三者委員を設置する。
 - (1) 苦情受付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) 当法人への助言
 - (6) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言
 - (7) 苦情解決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傾聴
5. 報酬
 - (1) 第三者委員への報酬は中立性の確保のため、実費弁償を除き無報酬とする。

(苦情解決の手順)

第3条 利用者・保護者への周知は施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名、苦情解決の仕組みについて周知する。

2. 苦情の受付（様式1・様式2）

- (1) 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受付ける。
- (2) 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情受付に際し、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。

ア 苦情の内容

イ 苦情申出人の希望等

ウ 第三者委員への報告の要否

エ 苦情申出人と苦情解決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. ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

4. 苦情受付の報告・確認（様式3）

- (1) 苦情受付担当者は、受付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に否定する意思表示をした場合を除く。
- (2) 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。
- (3) 第三者委員は、苦情受付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、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

5. 苦情解決に向けての話し合い

- (1) 苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。
- (2) 第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは次により行う。

ア 第三者委員による苦情内容の確認

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の書面での記録と確認なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。

6. 苦情解決の記録、報告（様式4・様式5）

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実行あるものとするため、記録と報告を積み重ね

るようにする。

- (1) 苦情受付担当者は、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) 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言をうける。
- (3) 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告する。

7. 解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や当法人内におけるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、実績を掲載した資料を施設内、事業報告書、ホームページ等において閲覧できるようにする。

附則

この規程は平成 29 年 4 月 1 日より実施する。

特定非営利活動法人とらまる保育園施設利用者の苦情解決体制

1. 苦情解決責任者	特定非営利活動法人とらまる保育園 理事長 後藤 和美
2. 苦情受付担当者	特定非営利活動法人とらまる保育園 保育主任 西村 舞
3. 第三者委員	黒木総合法律事務所 弁護士 黒木賢太郎 湯浅司法書士事務所 司法書士 湯浅 友章