

社会福祉法人あさい福祉会 南陽ひかり保育園の苦情解決に関する要領

第1章 総 則

(目的)

第1条 この要領は、社会福祉法第82条の規定に基づき、社会福祉法人あさい福祉会 南陽ひかり保育園（以下「本園」という。）が提供する福祉サービスに関する苦情への適切な対応を行うことにより、利用者の権利を擁護し満足度を高めるとともに、本園の社会的な信頼を向上させることを目的とする。

第2章 苦情解決体制

(苦情解決責任者)

第2条 苦情解決の責任主体を明確にするため、本園に苦情解決責任者を置く。

2 苦情解決責任者は、園長をもってあてる。

(苦情解決責任者の職務)

第3条 苦情解決責任者は、次の職務を行うものとする。

- (1) 苦情申立の原因および解決方策の検討
- (2) 苦情解決のための苦情申立者との話し合い
- (3) 第三者委員への苦情解決結果の報告
- (4) 苦情原因の改善状況について、苦情申立者および第三者委員への報告

(苦情受付担当者)

第4条 利用者が苦情の申し出をしやすい環境を整えるため、本園に苦情受付担当者を置く。

2 苦情受付担当者は、主任保育士をもってあてる。

(苦情受付担当者の職務)

第5条 苦情受付担当者は、次の職務を行うものとする。

- (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

(第三者委員の職務)

第6条 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、次の各号の職務を行うものとする。

- (1) 苦情受付担当者から受け付けた苦情内容の報告の聴取
- (2) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申立者への通知
- (3) 利用者からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申立者への助言

- (5) 本園への助言
- (6) 苦情申立者と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言
- (7) 苦情解決責任者から、苦情事案の改善状況の報告聴取
- (8) 日常的な状況把握と意見傾聴

2 前各号に規定する第三者委員の職務に関する事務については、名古屋市社会福祉協議会が設置する福祉サービス苦情相談センター（以下、「センター」という。）に委託する。

第3章 苦情解決の業務

（制度の周知）

第7条 苦情解決責任者は、重要事項説明書およびパンフレットの配布ならびに施設内への掲示等により、苦情解決責任者、苦情受付担当者およびセンターの連絡先や苦情解決の仕組みについて周知しなければならない。

（苦情の受付）

第8条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。

2 苦情受付担当者は、苦情の受付に際し、次の事項を「苦情申立記録」（別紙1）に記録し、その内容を苦情申立者に確認する。

- (1) 苦情申立の趣旨及び理由
- (2) 苦情申立者の要望
- (3) センターへの報告の要否
- (4) 苦情申立者と苦情解決責任者との話し合いの場合のセンターの立会いの要否

（苦情の報告・確認）

第9条 苦情受付担当者は、苦情申立者がセンターへ申立する意思表示をした場合は、受け付けた苦情をセンターに報告する。

2 センターは、前号の報告を受けた場合は、その内容を確認するとともに、苦情申立者に対し、報告を受けた旨を通知する。なお、苦情解決責任者は、センターが行う苦情に関する事情調査に協力する。

（苦情解決に関する話し合い）

第10条 苦情解決責任者は、苦情申立者との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申立者及び苦情解決責任者は、必要に応じてセンターに立会いを求めることができる。

2 センターの立会いによる苦情申立者と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。

- (1) センターによる苦情内容の確認
- (2) センターによる助言
- (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11条 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「苦情申立記録」（別紙1）に記録する。

2 苦情解決責任者は、一定期間ごと、または、センターからの求めに応じて、苦情解決の経過及びその結果について報告し、必要な助言を受ける。

2 苦情解決責任者は、苦情申立者に改善を約束した事項について、「苦情申立結果報告」（別紙2）により苦情申立者およびセンターに対して、一定期間経過後、報告する。

（苦情解決結果の公表）

第12条 実施した苦情解決の結果について、個人情報に関する事項を除き、事業報告書等において公表する。

（その他）

第13条 この要領に定めるもののほか、この要領の実施に必要な事項は、理事長が別に定める。

附 則

この要領は、令和7年4月1日より施行する。

苦 情 申 立 記 録

苦情受付担当者（ ）

受 付 日	年 月 日 () 時間 : ~ :		
苦情申立者		保護者 園児の祖父母 地域住民 その他 ()	
申 立 の 趣旨、理由 及び、要望	センターへの申立 … 要・否 (記入欄が不足の場合は裏面へ)		
想定原因	① 職員の対応 ② サービス内容 ③ 説明不足・情報不足 ④ 権利の侵害 ⑤ 損害・被害補償 ⑥ その他 ()		
苦情受付担 当者の対 応・回答			
改善事項 そ の 後 の 経 過			
園長の指導 ・確認事項		園長確認	

苦 情 申 立 結 果 報 告

令和 年 月 日

様

苦情解決責任者 ()

受 付 日	年 月 日 ()
申立内容	
改善事項 取組事項 職員周知	
その他	