

社会福祉法人あさい福祉和光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和光保育園（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。

- (1) 苦情申出内容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出人との話し合い
- (3) 第6条に定める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、苦情申出人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。

- (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) 受け付けた苦情およびその改善状況等について、苦情解決責任者および第三者委員への報告

(第三者委員の設置)

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、第三者委員を設置する。

2 第三者委員は2名とし、理事会の承認を経て、理事長が委嘱する。

(第三者委員の職務)

第7条 第三者委員は、次の職務を行う。

- (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) 本園への助言
- (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

(第三者委員の任期)

第8条 第三者委員の任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。

2 第三者委員に欠員が生じた場合の補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(第三者委員の報酬)

第9条 第三者委員の報酬は、中立性の確保のため、実費弁償を除き、無報酬とする。

第3章 苦情解決の業務

(制度の周知)

第10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第三者委員の氏名・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11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「苦情相談記録」(別紙1)に記録し、その内容を苦情申出人に確認する。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出人の要望
- (3) 第三者委員への報告の要否
- (4) 苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いへの第三者委員の立会い、助言の要否

(苦情の報告・確認)

第12条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者および第三者委員(苦情申出人が第三者委員への報告を希望しない場合を除く。)に「苦情相談報告書」(別紙

2) により報告する。

- 2 投書等匿名による苦情があった場合にも、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、内容を確認したうえで、報告を受けた旨を苦情申出人に対して「苦情受付の報告通知書」(別紙3)により通知する。

(苦情解決に向けた話し合い)

- 第13条 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、苦情申出人また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 第三者委員は、話し合いへの立ち会いにあたっては、苦情内容を確認の上、必要に応じて解決策の調整と助言を行う。
 - 3 苦情受付担当者は、話し合いの結果や改善を約束した事項を、「苦情相談記録」により記録し、話し合いの当事者および立ち会った第三者委員に確認する。

(苦情解決に向けた記録・結果報告)

- 第14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、「苦情相談記録」により記録する。
- 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、必要な助言を受ける。
 - 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 今後の対策」(別紙4)により苦情申出人および第三者委員に対して、一定期間経過後、報告する。

(解決結果の公表)

- 第15条 苦情解決の対応状況について、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16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。

苦情相談記録

苦情相談受付者（ ）

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 ()
苦情相談内容		
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・被害保障 ⑥ その他 ()	
受付者の対応 及び回答		
その後の経過		
園長の指導及 び確認事項		
	確認印	

苦情相談報告書

様宛

通知日	年 月 日 ()	
苦情申立者		保護者 園児の祖父母 地域住民 その他 ()
御相談内容		
対応及び回答		
園長の指導 及び改善内容 事項	あさい福祉会 和光保育園 園長 桜井 信寿	

令和 年 月 日

様

社会福祉法人あさい福社会和光保育園

苦情解決第三者委員

苦情受付の報告通知書

平素は、和光保育園の運営につきまして、ご理解とご協力を賜り感謝申し上げます。

さて、令和 年 月 日に和光保育園にいただきました苦情につきまして、令和 年 月 日に和光保育園の苦情受付担当者より第三者委員に報告がありましたので通知します。

なお、苦情申出人は必要に応じて第三者に助言を求めることができますこと、苦情申出人と苦情解決責任者（園長）の話し合いへの立ち会い、助言ができますことを申し添えます。

苦情 今後の対策「詳しく」

改善点

職員間での共有・周知など

とり組んだ事柄

振り返り

苦情解決相談のご案内

和光保育園では、保育園を安心して利用いただくために苦情相談窓口体制を整備しております

みなさまの苦情や要望をお聞かせ下さい。



苦情受付担当者

氏名
主任保育士
深谷 絵梨香

苦情解決責任者

氏名
和光保育園長
櫻井 信寿

お気軽にご相談下さい！

第三者委員
氏名 森川 南美

第三者委員
氏名 浅井 ひろ子

※連絡先電話番号は和光保育園の玄関内に備え付けの重要事項説明書をご覧ください。

制度などのお問い合わせは・・・

社会福祉法人 あさい福祉会

和光保育園 電話 052-381-8061

委 嘱 状

森川 南美 様

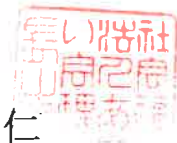
「社会福祉法人あさい福祉会和光保育園の苦情解決に関する要領」に規定する苦情解決第三者委員を委嘱いたします。

任期は 令和 4 年 6 月 10 日から
令和 7 年 6 月 9 日まで

令和 4 年 6 月 10 日

社会福祉法人あさい福祉会

理事長 浅井 正仁



委 嘱 状

浅井 ひろ子 様

「社会福祉法人あさい福祉会和光保育園の苦情解決に関する要領」に規定する苦情解決第三者委員を委嘱いたします。

任期は 令和 5 年 6 月 10 日から

令和 7 年 6 月 9 日まで

令和 5 年 6 月 10 日

社会福祉法人あさい福祉会

理事長 浅井 正仁

