

# 社会福祉法人むろまち会苦情解決規程

## 第1章 総 則

(趣旨)

**第1条** この規程は、社会福祉法人むろまち会池坊保育園（以下「当園」という。）の利用者から、当園に対する様々な意見・要望・苦情・不満（以下「要望等」とする。）について、社会福祉法第82条をふまえて適切な対応とその解決を図るため、この規程を設ける。

(目的)

**第2条** 当園への要望等に対し、適切な対応と迅速な解決を目指し、利用者の理解と満足感を高め、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が保育サービスを適切に利用することができるよう支援することを目的とする。

2 要望等の解決に当たり、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で円滑・円満な解決に努め、利用者に安心して利用できる施設としての信頼を得ることを目的とする。

## 第2章 苦情解決体制

(解決責任者)

**第3条** 本規程による苦情解決の責任主体を明確にするため、当園に解決責任者を置く。

2 解決責任者は、施設長があたるものとする。

(解決責任者の職務)

**第4条** 解決責任者は、受付担当者から報告を受けた場合、誠意をもって次の各号に掲げる要望等の解決に取り組むものとする。

- (1) 利用者からの要望等の内容と意向等を確認し、要望等の解決に努力する。
- (2) 苦情解決のための苦情申出人との話し合い
- (3) 要望等の解決の状況と結果を速やかに利用者に報告するとともに、第三者委員へ報告する。なお、利用者への報告及び第三者委員への報告は、受付担当者に代行させることができる。
- (4) 受け付けた要望等の内容によって、第三者委員と相談しその解決に努めるものとする。

(受付担当者)

**第5条** 当園の利用者が苦情の申出をしやすくするため、受付担当者を設置する。

2 受付担当者は、主任保育士があたるものとする。

(受付担当者の職務)

**第6条** 当園の受付担当者は、次の各号に掲げる職務を行う。

- (1) 利用者からの要望等の受付
- (2) 要望等の内容と利用者の意向等の確認と記録
- (3) 受け付けた要望等及びその改善状況等を解決責任者及び必要に応じて第三者委員へ報告

(第三者委員の設置)

**第7条** 要望等の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、法人に2名の第三者委員を置く。

2 第三者委員は次に掲げるうちから、理事会の意見を聞いて理事長が委嘱する。

- (1) 苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること。
- (2) 社会的な信頼性を有するものであること。

3 解決責任者及び受付担当者並びに第三者委員の氏名は、利用者への案内通知に掲載する。

(第三者委員の報酬)

**第8条** 第三者委員の報酬は、社会福祉法人むろまち会役員報酬および費用弁償規程により支給することができる。

(第三者委員の任期)

**第9条** 第三者委員の任期は2年とする。ただし、再任は妨げない。欠員が生じた場合の補充委員の任期は前任者の残任期間とする。

(第三者委員の職務)

**第10条** 第三者委員は、必要に応じて、次の各号に掲げる職務を行う。

- (1) 受付担当者から受け付けた要望等の内容を聴取する
- (2) 利用者からの要望等を直接受け付けることもできる
- (3) 申出人への助言を行う
- (4) 当園への要望等の解決についての助言を行う
- (5) 申出人と解決責任者の話し合いに立ち会い、助言を行う
- (6) 解決責任者から、要望等に係わる事案の改善状況等の報告を聴取する
- (7) 要望等の内容並びに解決の状況と結果を理事長へ具申を行う
- (8) 申出人に直接要望等の解決の状況と結果を報告することができる
- (9) 当園の日常的な状況の把握に努める

### 第3章 苦情解決の業務

(解決の手順)

**第11条** 要望等の解決を図るための手順は次のとおりとする。

- (1) 利用者への周知

ア 施設内の掲示、パンフレットの配布等により、利用者へ要望等を受け付ける旨と要望等の受付及び解決の仕組みについて周知する。

イ 利用者に対して、解決責任者、受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先を周知する。

(2) 要望等の受付

ア 受付担当者は、利用者からの要望等を随時受け付けることを周知する。

イ 利用者に対し、第三者委員へ直接要望等を申し出ることができることを周知する。

(3) 要望等の受付記録

受付担当者は、利用者からの要望等の受付に際し、次の事項を所定の用紙（様式1）に記録し、その内容について申出人に確認する。

ア 要望等の内容

イ 申出人の希望等

ウ 第三者委員への報告の要否

エ 申出人と解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否

(4) 要望等の受付報告

ア 受付担当者は、受け付けた要望等は、解決責任者に、又必要に応じて第三者委員に報告する。ただし苦情申込人が第三者委員への報告を明確に拒否した場合は、第三者委員への報告は行わないものとする

イ 受付担当者は、投書やインターネット等による要望等については、解決責任者へ報告し、必要な対応を行う

(5) 解決の公表

個人情報に関するものや申出人が拒否した場合を除いて、要望等の解決について、定期的に公表する。

(守秘義務)

**第12条** 解決責任者、受付担当者及び第三者委員は、申出人の氏名、要望等の内容その他要望等により知り得た情報を他に漏らしてはならない。

(改 廃)

**第13条** この規程の改廃は、理事会において決定する。

## 附 則

1 この規程は、平成25年10月20日から施行する。

池坊保育園 苦情等受付記録簿

苦情申出人氏名	
苦情等の申出日	平成 年 月 日
苦情等の内容	
申出人の改善希望等	
第三者委員への報告の要否	要 ・ 不要
第三者委員立会い及び助言の要否	要 ・ 不要
記録者氏名	⑩