

利用者の意見・要望などの相談解決実施要綱

(目的)

第1条 この要綱は、児童福祉施設最低基準第14条の3の規定により、提供するサービスについて利用者からの意見・要望あるいは苦情（以下「苦情」という。）を解決するため、必要な事項を定めるものとする。

(苦情解決体制)

第2条 苦情の円滑、円満な解決を図る為、次の組織を置く。

- (1) 平等寺保育園に意見・要望などの相談解決責任者（以下「責任者」という。）を置く。
- (2) 平等寺保育園に意見・要望等の受付担当者（以下「担当者」という。）を置く。
- (3) 苦情を客観的に解決するため第三者を置く。

(担当者の職務)

第3条 担当者の職務は次の通りとする。

- (1) 利用者からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、利用者の意向などの確認と記録
- (3) 受け付けた苦情及びその改善状況などの責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員)

第4条

1. 第三委員は、苦情の円滑、円満な解決を図ることができる者で、信頼性を有する者から理事会が選考し、理事長が任命する。
2. 第三委員は2名とする。
3. 第三者委員の報酬は無報酬とする。
4. 第三者委員の職務は次のとおりとする。
 - (1) 担当者から受け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相談・苦情申出人（以下「申出人」という。）への通知
 - (3) 利用者からの苦情の直接受け付け
 - (4) 申出人の助言
 - (5) 事業者への助言
 - (6) 申出人と責任者の話し合いへの立ち合い・助言
 - (7) 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聴取
 - (9) 福祉サービス運営適正化委員会からの事情調査、斡旋及び必要と認める状況把握に関すること

(利用者への周知)

第5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氏名、連絡先や苦情解決の仕組みについて掲示、重要事項説明書により周知を図るものとする。

(苦情の受付など)

第6条

1. 担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付けるものとする。
2. 担当者は利用者からの苦情受付の際し、次の事項を意見・要望等の受付書（書式①）に記録し、その内容について申出人に確認する。
 - ア) 苦情の内容
 - イ) 申出人の希望等
 - ウ) 第三者委員への報告の要否
 - エ) 申出人と責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否
3. 責任者及び第三者委員も直接苦情を受けることが出来る。この場合、責任者及び第三者委員はそれを担当者へ連絡し、担当者は、第2項により処理する。

(苦情受付の報告、確認)

第7条

1. 担当者は、受け付けた苦情は全て責任者及び第三者委員に報告する。但し、申出人が第三者委員への報告を明確に拒否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も意見・要望などの受付報告書（書式②）により通知する。

(苦情解決の話し合い)

第8条

1. 第6条第2項のウ及びエが不要な場合は、申出人と責任者の話し合いによる解決を図るものとする。
2. 責任者は申し出人と話し合いによる解決に努める。その際、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。
3. 第三者委員の立会いによる申出人と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等の書面での記録と確認

(苦情解決の記録・受付)

第9条

1. 担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果と結果について書面（書面①）に記録をする。

2. 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. 責任者は、申出人に改善を約束した事項について、申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、意見・要望等の相談解決結果報告書（書式③）により必要であれば報告する。

（解決結果の公表）

第 10 条 苦情解決の結果については、個人情報に関するものを除き、「事業報告書」やホームページ等によりその実績を掲載し公表する。

【苦情解決の手順】

