

長田ちびっこ保育園における苦情解決に関する規定

《 目 的 》

第1条 この規定は、長田ちびっこ保育園が提供する保育サービスの苦情を適切に解決する為に必要な事項を定めることにより、利用者の満足度を高め、利用個人の権利の擁護と提供者としての信頼と公正の確保を図ることを目的とする。

《 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に、苦情解決責任者（以下「責任者」という。）を置く。責任者は園長とし、苦情解決の仕組みなどについて利用者に周知すると共に、苦情を速やかに解決するよう努めるものとする。

2 責任者の業務は、おおむね次に掲げるとおりとする。

- (1) 苦情を申し出た保育所の利用者等（以下「申出人」という。）との苦情解決に向けての協議
- (2) 苦情解決結果の申出人及び第三者委員への報告
- (3) この規定に定める苦情解決の仕組み等の周知

《 苦情受付担当者 》

第3条 保育所に苦情受付担当（以下「担当者」という。）を置く。

2 担当者は、保育所の職員のうちから園長が指名する。

3 担当者の業務は、おおむね次に掲げるとおりとする。

- (1) 申出人からの苦情の受付
- (2) 申出人との苦情解決に向けての協議
- (3) 苦情の内容等の確認と記録
- (4) 苦情の改善状況等についての責任者への報告

《 第三者委員 》

第4条 苦情解決における社会性や客観性を確保し、利用者等の立場や特性に配慮した適切な対応を推進する為、第三者委員（以下「委員」という。）を設置する。

2 委員は、公平性及び中立性を確保出来るものの中から、園長が委嘱する。

3 委員の報酬及び費用弁償は、支給しないものとする。

4 委員は、2人以上とする。

5 委員は、園長が委託するものとする。

（委員の職務）

委員は次の職務を行う。

- (1) 担当者が受け付けた苦情の報告聴取
- (2) 苦情内容の報告を受けた旨を申出人への通知
- (3) 利用者等からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出人への助言
- (5) 保育園等への助言
- (6) 苦情申出人及び責任者の話し合いへの立ち合い及び助言
- (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

《 苦情の受付 》

- 第5条 苦情受付は、担当者が随時受け付ける。なお、委員も直接苦情を受け付けることが出来るものとする。
- 2 苦情受付に際しては、次の事項を意見・要望申出 結果報告書に記録し、その内容について申出人に確認する。
- (1) 苦情の内容
 - (2) 申出人の希望等
 - (3) 委員への報告の要否
 - (4) 申出人と責任者及び担当者の協議へ委員の立会い又は助言の要否
- 担当者は、前項の苦情受付書により、責任者及び委員に報告するものとする。ただし、申出人が委員への報告を拒否する意思表示をした時は、責任者にのみ報告するものとする。

《 苦情の報告 》

- 第6条 担当者は、受け付けた苦情を原則としてすべて責任者及び委員に報告する。ただし、苦情申出人が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 委員は、担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認すると共に、申出人に対して報告を受けた旨を意見・要望受付報告書で通知する。

《 苦情の解決 》

- 第7条 責任者は、申出人との話し合いによる解決に努めるものとし、その際、責任者又は申出人は、必要に応じて委員の助言を求める事が出来るものとする。
- 2 委員の立ち合いによる申出人と責任者の話し合いは、次により行う。
- (1) 委員による苦情の内容、意向等の確認
 - (2) 委員による解決案の調整、助言等
 - (3) 話し合いの結果、改善事項等の書面での記録及びその確認

《 苦情解決の記録及び報告 》

- 第8条 苦情解決又は改善を重ね、これらを実効あるものとするために、次のような記録及び報告を行う。
- (1) 担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過及び結果について書面に記録する。
 - (2) 責任者は、申出人に改善を約束した事項について、申出人及び委員に対して一定期間経過後、意見・要望解決結果報告書のより報告する。

《 苦情解決結果の公表 》

- 第9条 個人情報に関するものを除き、申し出のあった苦情の件数、内容及び処理結果について事業報告書・開示ファイル等で公表する。

《 関係書類の保管 》

- 第10条 責任者は、苦情受付書その他の苦情に関する書類を整備し、適正に保管しなければならない。

《 情報の提供 》

- 第11条 責任者は、この要綱に規定する苦情解決の仕組その他必要と認める事項を保育所の利用者に周知するよう努めるものとする。

《 秘密保持義務 》

第12条 委員、責任者、担当者又はこれらの職にあった者は、その職務上、知り得た秘密を漏らしてはならない。

附則

この要綱は、平成27年4月1日から施行する。

苦情解決の流れ

★苦情解決システムについて利用者への通知

責任者、担当及び第三者委員の氏名、連絡先や苦情解決の仕組みの周知を図る。

苦情の発生！

苦情の受付

受付担当者は、次の事項を苦情受付書に記録し、内容を申出人に確認する。

- ア) 苦情内容
- イ) 申出人の希望
- ウ) 第三者委員会への報告要否
- 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

受付けた苦情はすべて責任者及び第三者委員会へ報告

※ただし、申出人が団参事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

苦情の解決責任者及び第三者委員の対応

責任者は苦情受付書に記録、報告をし、必要な対応を行う。

第三者委員は、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、報告を受けた旨を苦情受付書より申出人に通知する。

話し合い

イ) からエ) が不要な場合は、申出人と責任者による解決を図る。その際、申出人又は責任者、必要に応じて第三者委員の助言を求められ、第三者委員の立会いのよ話し合いは、次により行う。

- 第三者委員による苦情内容の確認
- 第三者委員による解決案の調整、助言
- 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

記録と報告

担当者は苦情受付から解決までの経過と結果を記録し、責任者は一定期間毎に苦情解決結果を第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。

また、一定期間経過後、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苦情処理結果報告書により報告する。

結果の公表

園だよりや事業報告書等へその実績を掲載し、公表する。