

苦情解決処理規程

うつみ乳児保育園

苦情解決処理規程

第1条（趣旨）

社会福祉法人まつなみ福祉会うつみ乳児保育園（以下「本園」という。）の利用者から、本園に対する様々な苦情について、適切な対応とその解決を図るため、この規程を設ける。

第2条（目的）

- 1 本園への苦情に対し、適切な対応と迅速な解決をめざし、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共に、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 苦情の解決にあ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3条（苦情解決のための体制）

- 1 本園に苦情解決責任者を置く。
苦情解決の責任主体を明確にするため、園長を苦情解決責任者とし、以下の職務を行う。
 - (1) 苦情解決責任者は、苦情受付担当者から報告を受けた場合、誠意をもって以下の苦情の解決に取り組むものとする。
 - ア 利用者からの苦情の内容と意向等を確認し、苦情の解決に努力する
 - イ 苦情の解決の状況と結果を速やかに利用者及び第三者委員へ報告する。（様式3）
利用者への報告及び第三者委員への報告は苦情受付担当者に代行させることができる
 - ウ 受け付けた苦情の内容によって、第三者委員と相談しその解決に努めるものとする
- 2 本園に対する苦情の申出を受け付けるための苦情受付担当者を置く。
利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、主任保育士を苦情受付担当者とし、以下の職務を行う。
 - (1) 本園の苦情受付担当者は、以下の職務を行う。
 - ア 利用者からの苦情の受付
 - イ 苦情の内容と利用者の意向等の確認と記録（様式1）
 - ウ 受け付けた苦情及びその改善状況等を苦情解決責任者及び第三者委員への報告
- 3 苦情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、複数の第三者委員を置く。
 - ア 第三者委員は、理事会が選考し、理事長が任命する。
 - イ 第三者委員は、本法人評議員、監事または地域在住の社会的信頼を有する方、例えば医師、大学教授、弁護士、社会福祉士、民生委員、児童委員等の方とする。
 - (1) 第三者委員は、以下の職務を行う。
 - ア 苦情受付担当者から、受け付けた苦情の内容を聴取する
 - イ 内容の報告を受けた旨を申出人へ通知する（様式2）
 - ウ 利用者からの苦情を直接受け付けることもできる
 - エ 必要に応じ申出人への助言を行う
 - オ 必要に応じ保育園への苦情の解決についての助言を行う
 - カ 申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言を行う
 - キ 苦情解決責任者から、苦情に係わる事案の改善状況等の報告を聴取する
 - ク 保育園の日常的な状況の把握に務める

- 3 苦情解決責任者及び苦情受付担当者並びに第三者委員の氏名は、施設内に掲示し、ホームページに掲載する。

第4条（苦情解決の手順）

- 1 利用者への周知。

施設内に掲示し、ホームページ掲載することにより、利用者へ苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員の氏名・連絡先、苦情を受付ける旨と苦情の受付及び解決の仕組みについて周知する。
- 2 苦情の受付。
 - ア 苦情受付担当者は、利用者からの苦情を随時受け付けることを周知する
 - イ 利用者に対し、第三者委員へ直接苦情を申し出ることができることを周知する
- 4 苦情受付担当者は、利用者からの苦情の受付に際し、次の事項を書面に記録し、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 第三者委員への報告の要否
 - ④ 申出人と解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否
 - ⑤ 第三者委員への報告又は立ち会いが不要な場合は、申出人と解決責任者の話し合いによる解決を図るよう務める

(4) 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、申出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。

(5) 投書やインターネット等による匿名の苦情については、すべて第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

職 名	役職名氏名	氏名及び住所	電話番号
苦情解決責任者 苦情受付担当者	園長 主任保育士	岳下 保子 松浦市調川町下免 682-31	7 2 - 2 6 2 6
		本山 和代 北松浦郡佐々町八口免 776-3	7 2 - 2 6 2 6
第三者委員	民生委員 保護者代表	浦 肥佐子 松浦市志佐町庄野免185	7 2 - 0 0 2 7
		森 強 松浦市志佐町浦免651番地7	090-9570-7767

附 則

この規則は、平成17年 4月 1日から実施する。

この規則は、平成31年 4月 1日一部改正



(苦情受付担当者・記録用)

うつみ乳児保育園
苦情受付書

受付No.

受付日	年 月 日 ()		苦情の発生時期	年 月 日	
記入者			苦情の発生場所		
申出人	ふりがな氏名	(歳)	住所	〒	
	利用者との関係	<input type="checkbox"/> 母親 <input type="checkbox"/> 父親 <input type="checkbox"/> その他 ()		TEL	
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、連絡先を記入					
分類	<input type="checkbox"/> 職員の対応 <input type="checkbox"/> 通常保育	<input type="checkbox"/> けが、病気 <input type="checkbox"/> 特別保育	<input type="checkbox"/> 保健衛生 <input type="checkbox"/> 施設設備	<input type="checkbox"/> 給食 <input type="checkbox"/> その他	<input type="checkbox"/> 園行事
苦情の内容・申出人の希望・相談経過等					
	申出人への確認	第三者委員への報告の要否		要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	確認欄[]
話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否		要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	確認欄[]		

(苦情解決責任者→第三者委員・苦情申出人に報告)

苦情解決結果報告書

年 月 日

第三者委員
苦情申出人 様

苦情解決責任者
園長 印

年 月 日付けの苦情（受付No. ）につきましては、下記のとおり解決いたしましたので、報告いたします。

記

苦 情 内 容	
解 決 結 果	

うつみ乳児保育園利用者の皆様へ

” 苦情を解決するための仕組みの導入 ”

ー利用者とのコミュニケーションの活性化を目指してー

個人の尊重と自立支援を柱とした、社会福祉の在り方を見直すための改革が進められ、平成12年6月に「社会福祉法」が成立しました。

うつみ乳児保育園でもこのような法改正の趣旨に沿って、利用者とのコミュニケーションの活性化を目指して、「苦情を解決するための仕組みに関する規程」を設け、利用者皆様の苦情に的確に応え、よりよい保育園づくりを進めて参りたいと考えております。お気づきのことがあれば、どんな小さなことでも結構ですので、積極的に保育園に対してご要望下さるようお願いいたします。なお、仕組みは次の通りです。

目的

- 1、苦情への適切な対応により、利用者の理解と満足感を高めることを目的とします。
- 2、利用者個人の権利を擁護すると共に、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事を目的とします。
- 3、納得のいかないことについては、一定のルールに沿った方法で円滑・円満な解決に努めることを目的とします。

解決の体制

1、解決するための園内体制について

保育園に関する苦情を解決するため、うつみ乳児保育園では園長をその責任者とし、主任保育士を受付担当職員と決めました。保育園に関する苦情は担当職員へ、お申し出下さい。

- (1) 苦情解決責任者 園長
- (2) 苦情受付担当者 主任保育士

2、解決のための第三者委員について

直接保育園に言い難いことや、何度言っても解決しないようなことを解決するため、第三者委員として2名の方に依頼しました。第三者委員へ直接、苦情を申し出られるか、または保育園への申し出に際し立ち会いをお願いする等ができます。

申 出

- 1、玄関に苦情の投書箱を設置してあります。
- 2、苦情解決責任者（園長）又は苦情受付担当者（主任保育士）に直接申し出ることもできます。
- 3、保育園でお願いしている第三者委員へ直接申し出ることもできます。

解決の記録と報告

受け付けた苦情は、受付担当者が受付書（様式1）に記録し、苦情解決責任者である園長、関係職員へ回覧し、円滑・円満な解決に努めます。

第三者委員への報告を原則としますが、申出の方で第三者委員への報告を拒否される場合は報告をしませんので、その旨をお伝えください。匿名の手紙、電話等による要望等は全て第三者委員へ報告します。報告を受けた第三者委員は、受付報告書（様式2）を申出人へ通知します。

解決の通知

受け付けた苦情は、苦情解決の手順に従い相談解決結果報告書（様式3）を、第三者委員及び申出人へ通知します。

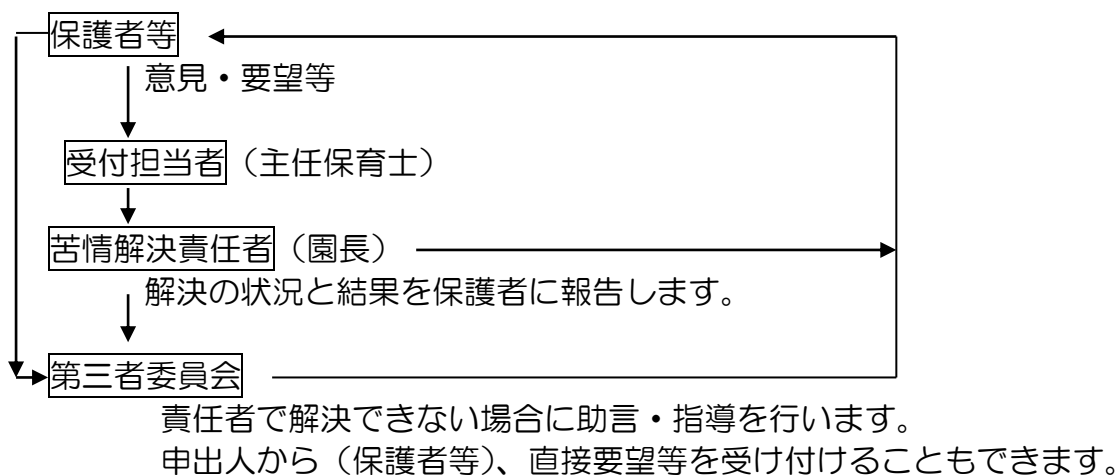
解決の公表

個人情報に関するものや申込者が拒否した場合を除いて、苦情の解決について、園だよりや、毎年度終了後にホームページにおいて公表し保育園の改善に務めます。

この解決の仕組みは、平成17年4月1日から実施します。

苦情処理についてのお知らせ

うつみ乳児保育園には、苦情解決のためのシステムがあります。
保育園への要望やご意見等がありましたら、ご遠慮なくお寄せ下さい。
（ご意見・ご要望の受付書は玄関の書類ケースに用意しています。）
（口頭でも受け付けます。）



解決責任者や第三者委員会は
解決の結果を申出人（保護者等）に報告いたします。

このようなシステムで解決できない場合は、長崎県社会福祉協議会内に設置されている運営適正化委員会に申し出ることができます。