

社会福祉法人光寶 淡路保育園

苦情処理規程

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人光寶が実施する淡路保育園（以下、「当事業所」という。）が提供する保育サービスへの苦情に対して適切に対応するために必要な事項を定めることにより、保育の実施を受ける児童（以下「児童」という。）の満足度を高め、児童個人の権利の擁護及びサービス提供者としての信頼性並びに適正性の確保を図ることを目的とする。

(対象とする苦情)

第2条 この規定により法人が対応を行う苦情は、法人事業のうち、各年度の事業計画に基づき実施する事業に関する苦情とする。ただし、当該苦情に関する事実のあった日から1年以上を経過している苦情は、対象としないことができるものとする

(苦情申出人の範囲)

第3条 法人事業を現に利用しているか、又は過去に利用したことのある個人（以下「利用者」という。）を本規程による苦情申出人とする。

2 前項には苦情申出人から委任を受けた苦情申出代理人を含むものとする。

(苦情解決責任者及び職務)

第4条 苦情解決責任者（以下「責任者」という。）を置き、責任者は園長とする。

2 苦情解決責任者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情申出内容の原因、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の苦情申出人及び第三者委員への報告

(苦情受付担当者及び職務)

第5条 苦情受付担当者（以下「担当者」という。）を置き、担当者は主任保育士とする。

2 担当者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 保護者からの苦情受付
- (2) 苦情内容及び保護者の意向等の確認
- (3) 責任者並びに第三者委員への報告

(第三者委員の設置及び職務)

第6条 苦情解決に社会性及び客観性を確保し、並びに保護者の立場及び特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員（以下「委員」という。）を設置する。

2 委員は1名とし、公平性及び中立性を確保できる者の中から園長が委嘱する。

3 委員の任期は2年とし、欠員により補充された委員の任期は前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げない。

4 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。

5 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苦情申出人への通知
- (3) 保護者からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出人への助言
- (5) 保育所への助言

- (6) 苦情申出人及び責任者の話し合いにおける立会い助言
- (7) 責任者からの苦情に関わる事業の改善状況等の報告聴取
- (8) 日常的な状況把握及び意見聴取

(苦情の受付)

第7条 苦情の受付は、担当者が随時受け付けし、委員にあっても直接苦情を受け付けることができる。

2 苦情の受付に際しては、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認をとる。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出人の要望等
- (3) 委員への報告の要否
- (4) 苦情申出人及び責任者の話し合いにおける委員の助言並びに立会いの要否

3 (3)及び(4)が不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

(苦情の報告)

第8条 担当者は、受け付けた苦情をすべて責任者及び委員に報告しなければならない。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 投書など匿名の苦情については、委員に報告し必要な対応を行うものとする。

(苦情の解決)

第9条 責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努めるものとし、必要に応じて委員の助言を求めることができる。

2 委員の立会いによる苦情申出人及び責任者の話し合いは、次により行うものとする。

- (1) 委員による苦情内容の確認
- (2) 委員による解決案の調整及び助言
- (3) 話し合いの結果又は改善事項等の書面での記録及び確認

(苦情解決の記録及び報告)

第10条 保育サービスの質を高め運営の適正化を確保するため、苦情解決結果の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、一定期間毎に苦情解決結果を委員に報告し必要な助言を受ける。

(3) 責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項については、苦情申出人及び委員に対し、一定期間経過後報告する。

(苦情解決結果の公表)

第11条 個人情報に関するものを除き、保育所が発行する広報紙に実績を公表する。

(その他)

第12条 この規程に定めるもののほか、必要な事項は、園長が別に定める。

付 則

この規程は、平成28年4月1日から施行する。