

さわやか保育園

苦情処理規程

社会福祉法人札幌愛裕会

1 趣旨

社会福祉法人 札幌愛裕会 さわやか保育園（以下「本園」という）の利用者からの、本園に対する様々な意見・要望・苦情（以下「要望等」という）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。

2 目的

- (1) 本園の要望等に対し、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できるよう支援することを目的とする。
- (2) 要望等の解決のあたり社会性・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。

3 解決のための体制

- (1) 園長を解決責任者とする。
- (2) 本園に対する要望等の申し出を受け付けるため、副園長を受付担当者とする。
- (3) 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図るため複数の第三者委員を置く。
- (4) 第三者委員は理事会において社会的信頼を有する方を選任する。
- (5) 解決責任者及び受付担当者の氏名は、利用者の案内通知へ掲載する。

4 解決責任者の職務

解決責任者は受付担当者から要望等の報告を受けた場合、誠意をもって以下の通り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を確認し、第三者委員へ報告するとともに要望等の解決に努力する。
- (2) 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。
- (3) 受け付けた報告等によっては、第三者委員と相談しその解決に努める。

5 受付担当者の職務

受付担当者は以下の職務を行う。

- (1) 利用者からの要望等の受付を行う。
- (2) 要望等の内容と利用者の意向等の確認と記録を行う。
- (3) 受け付けた要望等及びその改善状況を解決責任者へ報告する。

6 第三者委員の職務

第三者委員は以下の職務を行う。

- (1) 解決責任者又は受付担当者から、受け付けた要望等の内容を聴取する。
- (2) 必要に応じ要望等の解決について解決責任者へ助言を行う。
- (3) 必要に応じ申出人と解決責任者の話し合いに立会い、助言を行う。
- (4) 解決責任者から要望等に係る事案の改善状況等の報告を聴取する。
- (5) 保育園運営の日常的な状況の把握に努める。

7 解決の手順

(1) 利用者への周知

- 1 施設内の掲示及びパンフレットの配布等により利用者への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。
- 2 利用者に対して解決責任者及び受付担当者の氏名・連絡先を周知する。

(2) 要望等の受付

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。

(3) 受付担当者は利用者からの要望等の受付に際し、次の事項を書面に記録しその内容について申出人へ確認する。

- 1 要望等の内容
- 2 申出人の希望等

- (4) 受付担当者は受け付けた要望等はすべて解決責任者へ報告する。
- (5) 解決責任者は受付担当者から受けた報告を第三者委員へ報告する。
- (6) 投書や匿名の要望等については原則として受け付けないこととする。

附則

この要綱を実地するために必要な事項及び様式は別に定める。

この要綱は平成 16 年 4 月 1 日から実地する。