

四国大学福祉会苦情解決要領

1. 目的

この要領は、社会福祉法人四国大学福祉会が経営する施設における業務改善・苦情処理に関する規程に基づき、苦情解決の体制や手順を保護者等に周知を図ることにより、保護者からの苦情に適切に対応し、もって保育所利用の円滑化とあわせて保育所運営の適正化及びサービスの質の向上を図ることを目的とする。

2. 苦情解決体制

- (1) 苦情解決責任者は保育所長とする。
- (2) 苦情受付担当者は苦情の申し出をしやすくするため各クラス主任とし、苦情受付責任者は主任保育士とする。
- (3) 苦情受付担当者及び主任保育士は、苦情を受付けたときはその内容や利用者の意向を確認し、記録するとともに保育所長に報告する。保育所長は必要に応じ運営・保育サービス改善委員会に付議する。

3. 第三者委員

- (1) 苦情解決に社会性と客観性を確保し、適正な対応を推進するため第三者委員を置く。
- (2) 第三者委員は2名とし、社会福祉法人四国大学福祉会の理事会で選考し、理事長が任命する。
- (3) 第三者委員の職務は次のとおりとする。
 - ア 保育所長からの苦情内容の報告聴取と利用者からの苦情の直接受け
 - イ 苦情申出人及び保育所に対する助言
 - ウ 苦情申出人と保育所長の話し合いへの立ち会い及び助言
 - エ 保育所長からの苦情に係る事案の改善状況の報告聴取

4. 苦情解決の手順

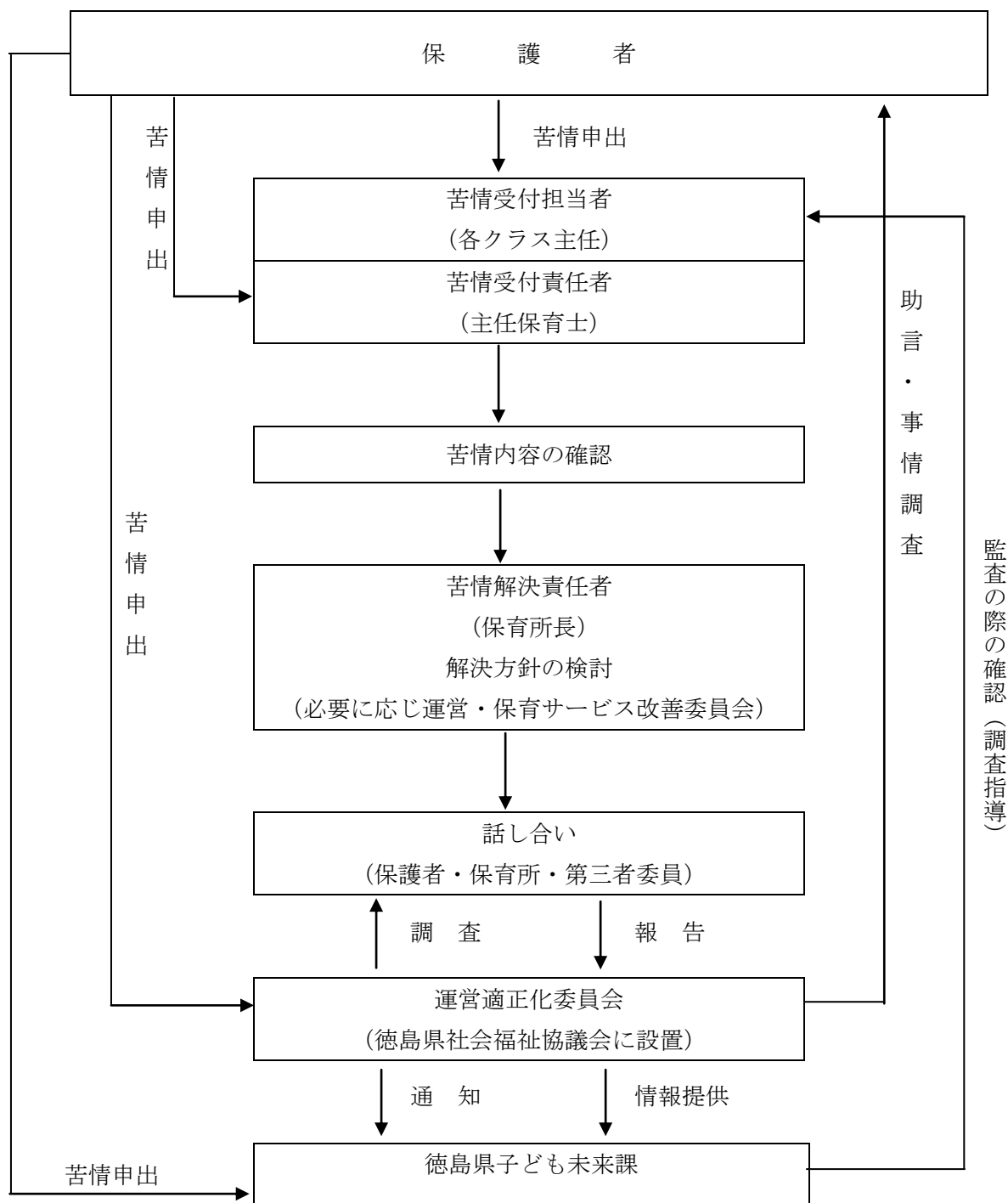
- (1) 保育所長は苦情解決要領の配布等各種の手段により苦情解決の仕組み等について保護者に周知する。
- (2) 苦情受付担当者及び主任保育士は、次の事項を記録し、その内容について苦情申出人に確認する。
 - ア 苦情の内容及び希望
 - イ 第三者委員への報告の要否及び話し合いへの立合い・助言の要否
 - ウ 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し必要な対応を行う。
- (3) 保育所長は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際苦情申出人又は保育所長は必要に応じて第三者委員に立ち合い、助言を求めることができる。
- (4) 苦情受付担当者及び主任保育士は苦情受付から解決、改善までの経過と結果について別紙様式により記録する。
- (5) 保育所長は改善結果等について苦情申出人及び第三者委員に適時報告する。
- (6) 保育所長は利用者による保育所選択や保育サービスの質や信頼性の向上に資するため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「保育所だより」等に苦情解決の実績を公表する。

附則

この要領は平成 13 年 4 月 1 日から実施する。

- 〃 平成 17 年 4 月 1 日から一部改正し、実施する。
- 〃 平成 22 年 12 月 10 日から一部改正し、実施する。

苦情解決の仕組みの概要図



第三者委員

氏名 (敬称略)	電話番号	所属
長尾 昇	622-1231	司法・行政書士
四宮 裕之	652-6047	民生・児童委員 (城内東部)

苦情（要望）受付・解決記録

		所長	副所長	主任保育士	総務主任
受付年月日		平成 年 月 日			
申出人氏名					印
受付担当者氏名					印
申出の種類	1 苦情		2 要望・意見		
苦情等の内容					
申出人の希望	第三者委員への報告			要 ・ 否	
	話し合いへの立会い			要 ・ 否	
	結果の公表			可 ・ 否	
解決への経過					
改善等結果					
備考					

(注) 申出の種類が苦情である場合には、苦情の内容及び申出人の希望について確認し申出人の了承があればと記名押印をお願いする。