



## 苦情解決システムに関する要綱

### 第1章 総則

#### (趣旨)

第1条 この要綱は、児童福祉法に基づき設置した社会福祉法人清心会のぞみ保育園（以下「保育」という。）について、児童福祉施設最低基準（昭和23年12月29日厚生省令第63号）第14条の2第1項の規定により、保育所入所児童の保護者等（以下「保護者等」という。）からの苦情に対して、適切に対応するための必要な事項を定めるものとする。

#### (保護者等の範囲)

第2条 この要綱で保護者等とは、次の各号に定める者とする。

- (1) 児童福祉法第6条に規定する保護者
- (2) 入所児童の家族及び代理人
- (3) 入所児童と別居しているため、現在は児童を監護していない親権者
- (4) 入所児童に親権者がいない等により未成年後見人に選定された者

### 第2章 苦情解決体制

#### (苦情解決体制)

第3条 苦情解決のため、各保育所に次の各号に掲げる者を置く。

- (1) 苦情処理担当者1名
- (2) 苦情解決責任者1名
- (3) 第三者委員2名

#### (苦情処理担当者)

第4条 苦情処理担当者は、各保育園主任とする。

2 苦情処理担当者は、次の各号に定める業務を行う。

- (1) 保護者からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、保護者等の意向等の確認と記録
- (3) 受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

#### (苦情解決責任者)

第5条 苦情解決責任者は当保育園の園長とする。

(第三者委員)

第6条 苦情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、第三者委員を置く。

2 第三者委員は、次の各号に定める要件を満たす者の中から、理事会が委嘱する。

- (1) 苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること。
- (2) 世間からの信頼性を有する者であること。

(第三者委員の任期)

第7条 第三者委員の任期は1年とし、再任を防げないものとする。

2 補欠委員の任期は、前任者の任期の残任期間とする。

(第三者委員の職務)

第8条 第三者委員の職務は、次の各号のとおりとする。

- (1) 苦情処理担当者からの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) 保護者等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) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- (7) 苦情解決責任者からの苦情に関わ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

(報酬・費用弁償)

第9条 第三者委員への報酬は、原則として費用弁償を除き無報酬とする。

### 第3章 苦情解決の手順

(保護者等への周知)

第10条 苦情解決責任者は、施設内の掲示等により保護者等に対して、苦情処理担当者、苦情解決責任者及び第三者委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する。

(苦情の受付)

第11条 苦情処理担当者は、保護者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

- 2 苦情処理担当者は、保護者等の苦情受付に際し、次の各号に定める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する。
  - (1) 苦情の内容
  - (2) 苦情申出人の希望等
  - (3) 第三者委員への報告の要否
  - (4) 苦情申出人と苦情解決責任者等の話し合いへの第三者委員の助言及び立ち会いの要否
- 3 苦情申出人と苦情解決責任者等の話し合いによる解決を図る。

(苦情受付の報告・確認)

- 第12条 苦情処理担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者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 第三者委員は、苦情処理担当者からの苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(苦情解決に向けての話し合い)

- 第13条 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者等は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。
- 2 第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者等の話し合いは、次の各号により行う。
    - (1) 第三者委員による苦情内容の確認
    - (2) 第三者委員による解決案の調整、助言
    - (3) 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

(苦情解決の記録、報告)

- 第14条 苦情解決責任者は、次の各号に定めるとおり、苦情解決の記録と報告を積み重ねることにより、サービスの質の向上、運営の適正化に努めるものとする。
- (1) 苦情処理担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録する。
  - (2) 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
  - (3) 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後報告する。

(解決結果の公表)

第15条 苦情解決責任者は、サービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、解決結果を施設内の掲示板等に掲示するなどして公表する。

#### 第4章 雑則

(委任規定)

第16条 この要綱に定めるもののほか、事業の実施に必要な事項は、理事会が定める。

付則

(施行期日)

この要綱は、平成30年6月1日から施行する。

令和3年4月1日 一部変更

令和4年4月1日 一部変更