

社会福祉法人 三泉会 苦情対応規程

第 1 章 総 則

(目 的)

第1条 この規程は、社会福祉法人三泉会定款第3条に基づき法人が実施するゆうき山保育園、井の花保育園（以下「園」という。）の利用者からの苦情に対して、社会福祉法第82条をふまえて適切な対応を行うことにより、園の利用者の権利を擁護し、併せて事業の円滑な改善を図るとともに、園に対する社会的な信頼を向上させることを目的とする。

(対象とする苦情)

第2条 この規程により園が対応する苦情は、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。

2. 前項に掲げる苦情のうち、法令による制度の改善を目的とする苦情は、本規程が取り扱う範囲から除外する。

(苦情申し出人の範囲)

第3条 園を現に利用しているか、また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し出人とする。

2. 前項には苦情苦情申し出人から委任を受けた苦情申し出代理人も含む。

第 2 章 苦情解決体制

(苦情解決責任者)

第4条 本規程による苦情解決の責任主体を明確にするため、園に苦情解決責任者を置く。

2. 苦情解決責任者は、園長が当たるものとする。

(苦情解決責任者の職務)

第5条 苦情解決責任者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情申し出内容の原因、解決方法の検討
- (2) 苦情解決のための苦情申し出人との話し合い
- (3) 第8条に定める第三者委員への苦情解決結果の報告
- (4) 苦情申し出人及び第三者委員へ苦情原因の改善状況報告

(苦情受付担当者)

第6条 園の利用者が、苦情の申し出をしやすくするため、法人に苦情受付担当者を置く。

2. 苦情受付担当者は、園長が若干名を任命する。

3. 法人職員は、苦情受付担当者の不在時等に第2条に定める苦情の申し出があった場合には、苦情受付担当者に代わって申し出を受け付けることができる。

4. 前項により苦情の申し出を受けた職員は、遅滞なく苦情受付担当者にその内容を報告しなければならない。

(苦情解決責任者の職務)

第7条 苦情受付担当者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 利用者からの苦情受付担当
- (2) 苦情内容、利用者等の意向などの確認と記録
- (3) 苦情解決責任者及び第三者委員への苦情内容の報告
- (4) 苦情解決責任者への苦情改善状況の報告

(第三者委員)

第8条 苦情解決における客観性と社会性を確保するとともに、苦情申し出人に対する適切な支援を行うため、法人に第三者委員を置く。

2. 第三者委員は次に掲げるうちから2名以上を選出し、法人理事長が委嘱する。

- (1) 法人監事、評議員
- (2) 学識経験者
- (3) 社会福祉士、精神保健福祉士
- (4) 民生委員・児童委員
- (5) 保護司など

(第三者委員の任期)

第9条 第三者委員の任期は2年とする。ただし、再任は妨げない。

欠員が生じた場合の補充委員の任期は前任者の残任期間とする。

(第三者委員の職務)

第10条 第三者委員は、担当する案件について単独に業務を行う。

ただし、必要に応じて他の第三者委員と協議を行うことができる。

2. 第三者委員の職務は次のとおりとする。

- (1) 苦情受付担当者からの苦情内容報告の聴取
- (2) 前号についての苦情受付申し出人への通知
- (3) 利用者からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申し出人への助言
- (5) 法人への助言
- (6) 苦情申し出人と苦情解決責任者との話し合いへの立会と助言
- (7) 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の聴取

(第三者委員の報酬)

第11条 第三者委員の報酬は、法人役員等の旅費等に関する規程により支給することができる。

第3章 苦情解決の業務

(制度の周知)

第12条 苦情解決責任者は、重要事項説明書及び法人事業に関するパンフレット並びに施設内の掲示等により、本規程に基づく苦情解決制度（以下、「本制度」という。）について周知を図らなければならない。

2. 法人職員は、事業の提供に際し利用者に対して、本制度の趣旨と内容を明確に説明しなければならない。

（苦情の受付）

第13条 苦情申し出は、別に定める「苦情申出書」によるほか、様式によらない文書、口頭による申し出によっても受け付けることができる。

2. 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際して、次の事項を別に定める「苦情申し出受付・経過記録書」に記録し、その内容を苦情申し出人に確認する。

- （1） 苦情の内容
- （2） 苦情申し出人の要望
- （3） 第三者委員への報告の要否
- （4） 苦情申し出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言と立ち会いの要否

（苦情の報告・確認）

第14条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申し出人が第三者委員への報告を希望しない場合はこの限りでない。

2. 投書等匿名による苦情があった場合にも、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

3. 苦情受付担当者からの苦情申し出の報告を受けた第三者委員は、苦情内容を確認し、別に定める「苦情受け報告書」によって、苦情申し出人に対して報告を受けた旨を通知する。

通知は、原則として苦情申し出のあった日から10日以内に行わなければならない。

（苦情解決に向けた話し合い）

第15条 苦情解決責任者は、苦情申し出の内容を解決するため、苦情申し出人との話し合いを実施する。ただし、苦情申し出人が同意する場合には、解決策の提示をもって話し合いに代えることができる。

2. 前項による話し合いまたは解決策の提示は、原則として苦情申し出のあった日から14日以内に行わなければならない。

3. 苦情申し出人または苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員に助言を求めることができる。

4. 第三者委員は、話し合いの立会いにあたっては、苦情の内容を確認の上、必要に応じて解決策の調整と助言を行う。

5. 苦情受付担当者は、話し合いの結果や改善を約束した事項を別に定める「話し合い結果記録書」により記録し、話し合いの当事者間及び立ち会った第三者委員に確認する。

(苦情解決に向けた記録・結果報告)

第16条 苦情受付担当者は、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より記録する。

2. 苦情解決責任者は、苦情申し出人に改善を約束した事項について、苦情申し出人及び第三者委員に対して別に定める「改善結果(状況)報告書」により報告する。報告は、原則として話し合いを終了した日から30日以内に行わなければならない。

3. 苦情解決責任者は、苦情申し出人が満足する解決が図られなかった場合には、町田市役所の苦情相談窓口及び東京都社会福祉協議会福祉サービス運営適正化委員会の窓口を紹介するものとする。

(解決結果の公表)

第17条 苦情解決責任者は、定期的に苦情解決結果及び苦情原因の改善状況を第三者委員に報告する。

2. 法人事業のサービスの質と信頼性の向上を図るため、本規程に基づく苦情解決の対応状況について、個人情報に関する事項を除き、事業報告に表示する。

(その他)

第18条 特定個人情報取扱規程第30条および三泉会情報公開・開示規程第18条第5項に定める異議申し出における対応は、本規程によるものとする。

付 則

この規程は、2010年 4月 1日から施行する。

この規程は、2018年10月1日から一部改訂施行する。

保護者各位

社会福祉法人 三 泉 会

「苦情対応窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、本園では利用者からの苦情に適切に対応する態勢を整えることとしております。

当法人における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めることと致しております。

記

1. 苦情解決責任者 小宮 茂治 (園 長)
2. 苦情受付担当者 平船やよい (主任保育士)
3. 第三者委員
 - (1) 齋 藤 喬 (まちだ育成会理事長) ☎794-4888
 - (2) 石 田 悟 (第二清風園施設長) ☎736-6906
 - (3) 野田二三男 (元民生・児童委員) ☎736-4374
4. 苦情解決の方法
 - (1) 苦情の受付
苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。
なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることでもあります。
 - (2) 苦情受付の報告・確認
苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員(苦情申出人が)第三者委員への報告を拒否した場合を除くに報告致します。
第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。
 - (3) 苦情解決のための話し合い
苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、その解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立ち会いを求めることができます。
なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。
 - ア. 第三者委員による苦情内容の確認
 - イ. 第三者委員による解決案の調整、助言
 - ウ. 話し合いの結果や改善事項の確認
 - (4) 町田市苦情対応窓口
本園で解決できない苦情は、市の相談対応窓口
【子ども生活部 保育・幼稚園課】 ☎724-2137まで申し出ることができます。