

クレイドルの保育園 こどもと私

苦情処理規程

(目的)

第一条 この規程は社会福祉の増進のため、社会福祉法第82条の規定により企業主導型保育園「クレイドルの保育園こどもと私」利用者からの苦情の適切な解決に努めるため、その取り扱いについて定めるものである。

- 1、苦情への適切な対応により保育サービスに対する保育園利用者の満足度を高めること、また園児個人の権利を擁護するとともに園児が保育サービスを適切に利用することができるよう支援する。
- 2、苦情を密接化せず、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより円滑円満な解決の促進や当保育園の信頼や適正性の確保を図る。

(苦情解決体制)

第二条 苦情解決責任者は苦情解決の責任主体を明確にするため、総括の苦情解決責任者を保育マネージャーとする。

- 1、苦情解決責任者は以下の職務を行う。
 - (1)利用者への苦情解決の仕組みの周知に関すること。
 - (2)申出内容の解決方策の検討に関すること。
 - (3)苦情を申し出た利用者(以下「申出人」という。)との話し合いに関すること。
- 2、苦情責任者の任命
 - (1)保育園利用者(以下、利用者)が苦情の申し出をしやすい環境を整えるため職員の中から苦情受付担当者を任命する。
- 3、苦情受付担当者は以下の職務を行う。
 - (1)利用者からの苦情の受付
 - (2)苦情内容・利用者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
- 4、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、第三者委員を設置する。
 - (1)苦情受付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)苦情申出人への助言
 - (5)当保育園への助言
 - (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係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傾聴
- 5、報酬
 - (1)第三者委員へ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。

(苦情解決の手順)

- 第三条 1、利用者への周知は施設内への提示等により、苦情解決責任者は利用者に対して苦情解決責任者・苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・苦情解決の仕組みについて周知する。
- 2、苦情の受付(ファイル名:苦情受付書)
- (1) 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。
 - (2) 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情受け付けに際し、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する。
 - ア 苦情の内容
 - イ 苦情申出人の希望等
 - ウ 第三者委員への報告の要否
 - エ 苦情申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・立会いの要否
 - オ 解決・改善に至るまでの経過と結果
- 3、ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を計る。
- 4、苦情受付の報告・確認(ファイル名:苦情受付報告書_第三者委員記入)
- (1) 苦情受付担当者は、受け付けた苦情は全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否定する意思表示をした場合を除く。
 - (2) 投書等の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) 第三者委員は、苦情受付担当者から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。
- 5、苦情解決に向けての話し合い
- (1) 苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決を努める。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、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) 第三者委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは次により行う。
 - 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書面での記録と確認なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。
- 6、苦情解決の記録・報告(ファイル名:苦情解決報告書)
- 苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実行あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。
- (1) 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。

7、解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や当保育園におけるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報記載に十分に配慮し実績を掲載した資料を園内において閲覧できるようにファイリングする。

閲覧希望があった場合に閲覧可能な状態にしておく。

附則

この規程は平成31年4月1日より実施する。

クレイドルの保育園 こどもと私 利用者の苦情解決体制

1、苦情解決責任者	クレイドルの保育園 こどもと私 保育マネージャー 吉田ゆかり
2、苦情受付担当者	クレイドルの保育園 こどもと私 保育主任 中山 亜巳
3、第三者委員	社会保険労務士 平原勝利 元・西東京市議会副議長 二木孝之