

意見・要望・苦情・不満を解決するための 仕組みに関する規定

1、趣旨

社会福祉法人ながさわ保育会ながさわ保育園（以下「本園」という。）の利用者から、本園に対するさまざまな意見・要望・苦情・不満（以下「要望等」とする。）について、適切な対応とその解決を図るため、この規定を設ける。

2、目的

- (1) 本園への要望等に対し、適切な対応と迅速な解決をめざし、利用者の理解と満足感を高め、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することができるよう支援することを目的とする。
- (2) 要望等の解決にあたり社会性や客観性を確保し、一定のルールにそった方法で円滑・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事を目的とする。

3、解決のための体制

- (1) 本年に解決責任者を置く。
- (2) 本年に対する要望等の申し出を受け付けるための受付担当者を置く。
- (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推進するため、2名以上の第三者委員をおく。
- (4) 第三者委員は、理事会において選任し、理事長が委嘱する。
- (5) 第三者委員は、本法人監事または地域在住の社会的信頼を有する方、たとえば医師、大学教授、弁護士、社会福祉士、民生委員、児童委員等の方とする。
- (6) 解決責任者及び受付担当者ならびに第三者委員の氏名は、利用者への案内通知に掲載する。

4、解決責任者の任務

- (1) 解決責任者は、受付担当者から報告を受けた場合、誠意をもって以下の要望等の解決に取り組むものとする。
 - ア 利用者からの要望等の内容と意向等を確認し、要望等の解決に努力する。
 - イ 要望等の解決の状況と結果を速やかに利用者へ報告するとともに、第三者委員へ報告する。
利用者への報告及び第三者委員への報告は受付担当者に代行させることができる。
 - ウ 受け付けた要望等の内容によって、第三者委員と相談しその解決に努めるものとする。

5、受付担当者及び第三者委員の職務

- (1) 本園の受付担当者は、以下の職務を行う。
 - ア 利用者からの要望等の受付
 - イ 要望等の内容と利用者の意向等の確認と記録
 - ウ 受け付けた要望等及びその改善状況等を解決責任者及び第三者委員への報告
- (1) 三者委員は、以下の職務を行う。
 - ア 受付担当者から、受け付けた要望等の内容を聴取する
 - イ 内容の報告を受けた旨を申出人へ通知する。
 - ウ 利用者からの要望等を直接受け付けることもできる
 - エ 必要に応じ申出人への助言を行う
 - オ 必要に応じ保育園への要望等の解決について助言を行う
 - カ 申出人と解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言を行う
 - キ 解決責任者から、要望等に係わる事案の改善状況等の報告を聴取する
 - ク 保育園の日常的な状況の把握に努める

6、第三者委員の任期

- (1) 第三者委員の任期は2年とし、再任を妨げないものとする。
 - ア 第三者委員の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

7、解決の手順

- (1) 利用者への周知。
 - ア 施設内の掲示、パンフレットの配布等により、利用者へ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
 - イ 利用者に対して、解決責任者、受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先を周知する
- (2) 要望等の受付
 - ア 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
 - イ 利用者に対し、第三者委員へ直接要望等を申し出ることができることを周知する
- (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に確認する。
 1. 要望等の内容
 2. 申出人の希望等
 3. 第三者委員への報告の要否
 4. 申出人と解決責任者の話し合いへ第三者印の助言、立ち会いの要否
 5. 第三者委員への報告又は立会いが不要な場合は、申出人と解決責任者の話し合いによる解決を図るよう努める
- (4) 受付担当者は、受け付けた要望等はすべて解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、申出人が第三者委員への報告を明確に拒否した場合は、第三者委員への報告は行わないものとする。
- (5) 投書やインターネット等による匿名の要望等については、すべて第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

解決結果の公表

- (1) 利用者による福祉サービスの選択や本保育園による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「事業報告」及び「広報紙」に実績を掲載する。

この規定に定めるもののほか、必要な事項は、理事長が別に定める。

附則

- 1 この規則を実施するために必要な事項・書式は、別に定める。
- 2 この規則は、平成13年4月1日から実施する。
- 3 この規則は、平成20年4月1日から実施する。