

# 苦情処理規程

## 第1条(趣旨)

この規程は、社会福祉法(昭和26年法律第45号)第82条及び児童福祉施設最低基準(昭和23年厚生省令第63号)第14条の3第1項の規定に基づき、本社が設置する企業主導型保育所(以下「保育園」という。)に入所している児童の保護者からの苦情等に対して適切に対応するために必要な事項を定めるものとする。

## 第2条(対象とする苦情等)

この規程の対象とする苦情等は、保育園における保育の実施に係る苦情、意見及び要望とする。ただし、次に掲げるものを除く。

- (1) 当該苦情等に関する事実のあった日から1年以上経過しているもの
- (2) 法令による制度の改善を目的とするもの
- (3) 保護者が行う行事等に関するもの

## 第3条(苦情解決責任者)

苦情等の解決の責任主体を明確にするため、苦情等解決責任者(以下「責任者」という。)を置き、本社長をもって充てる。

2 責任者は、次に掲げる職務を行う。

- (1) 苦情等への対応体制に関すること。
- (2) 苦情等申出内容の原因の把握及び解決方策の検討に関すること。
- (3) 苦情等の解決のための保護者との話し合いに関すること。
- (4) 苦情等の対応結果の報告及び公表に関すること。
- (5) 苦情等に対する再発の防止に関すること。

## 第4条(苦情等受付担当者)

保護者が苦情等の申出をしやすい環境を整えるため、苦情等受付担当者(以下「受付担当者」という。)を置き、施設長をもって充てる。

2 受付担当者は、次に掲げる職務を行う。

- (1) 保護者からの苦情等の受付に関すること。
- (2) 苦情等の内容の確認及び記録に関すること。
- (3) 苦情等の内容について、責任者への報告その他苦情等の処理に関する事務に関すること。

## 第5条(第三者委員)

苦情等の対応に社会性及び客観性を確保し、並びに保護者の立場及び特性に配慮した適切な対応を行うため第三者委員を2人置き、社会福祉に関する識見を有し、苦情の円滑な解決を図ることのできる者のうちから社長が委嘱する。

2 第三者委員の任期は、3年とし、第三者委員が欠けた場合における補欠の第三者委員の任期は、前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げない。

- 3 第三者委員は、次に掲げる職務を行う。
  - (1) 保護者からの苦情等の直接受付に関すること。
  - (2) 受付担当者が受付した苦情等の報告聴取に関すること。
  - (3) 苦情等を申し出た保護者と責任者の話し合いへの立会い及び助言に関すること。
  - (4) 責任者からの苦情等の対応結果及び改善状況等の報告聴取に関すること。
  - (5) 苦情等への対応に対しての助言に関すること。
- 4 第三者委員への報酬は、実費弁償を除き、支払わないものとする。
- 5 第三者委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

#### **第6条(保護者への周知)**

責任者は、保護者に対して、この規程による苦情等への対応体制(責任者、受付担当者及び第三者委員の氏名等を含む。)について、保育園への掲示及び保育所が発行する広報紙への掲載等により、周知を図るものとする。

#### **第7条(苦情等の受付)**

受付担当者及び第三者委員は、保護者からの苦情等の申出があったときは、苦情等受付書に記録し、その内容について当該苦情等を申し出た保護者(以下「申出人」という。)の確認を得た後、これを受付するものとする。

#### **第8条(苦情等の受付の報告)**

受付担当者及び第三者委員は、前条の苦情等の受付をしたときは、速やかに責任者に受付書を提出し、報告しなければならない。この場合において、第三者委員が受付をした苦情等が申出人の責任者への匿名を条件に行われたものであるときは、当該第三者委員は、受付書から申出人の個人に関する情報を除いて責任者へ報告するものとする。

2 責任者は、受付担当者が受付をした苦情等のうち、申出人が第三者委員への報告を希望するときは、当該受付内容を第三者委員へ報告するものとする。

#### **第9条(苦情等解決への対応)**

責任者、受付担当者及び第三者委員は、申出人からの苦情等のうち容易に解決できるものについては、直ちに解決を図らなければならない。

2 責任者は、申出人からの苦情等のうち苦情については、その解決に向けて申出人との話し合いを行うものとする。

3 申出人は、前項の話し合いにおいて、必要に応じて第三者委員の立会い及び助言を求めることができる。

4 責任者は、申出人からの苦情等のうち意見及び要望については、その取扱を検討し、適切に対処しなければならない。

#### **第 10 条(苦情等の対応の記録及び報告)**

受付担当者は、苦情等への対応の経過及び結果を当該受付書に記録しなければならない。

2 責任者は、一定期間経過後、必要に応じて苦情等対応結果報告書により苦情等の対応結果を申出人及び第三者委員に報告するものとする。

3 責任者は、前項による申出人への報告とともに、必要に応じて社会福祉法第 83 条の規定により神奈川県社会福祉協議会に設置された「神奈川県運営適正化委員会」の窓口を紹介するものとする。

#### **第 11 条(定例報告等)**

責任者は、毎年度、苦情等の件数、苦情等の概要及びその処理状況その他苦情等への対応の結果について、第三者委員に報告し、必要な助言を受けるものとする。

#### **第 12 条(公表)**

責任者は、苦情等の対応結果について、個人が特定される情報を除き、保育園が発行する広報紙への掲載等により公表するものとする。

#### **第 13 条(補則)**

この規程に定めるもののほか、必要な事項は、社長が別に定めるものとする。

#### **附 則**

この規程は、平成 28 年 4 月 1 日より施行する。