

社会福祉法人附島福祉会 附島保育園 苦情申出窓口取扱要領

(趣旨)

第1条 この要領は、社会福祉法人附島福祉会附島保育園苦情申出窓口（以下「苦情申出窓口」という。）の設置について必要な事項を定めるものとする。

(設置)

第2条 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2第1項の規定により保育園が行った処遇に関して、入園している児童の保護者等からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、附島保育園に苦情申出窓口を置く。

(組織)

第3条 この苦情申出窓口は、次に掲げる者をもって組織する。

- (1) 苦情受付担当者 主任保育士の職にある者
- (2) 苦情解決責任者 園長の職にある者
- (3) 第三者委員 理事会において選考し理事長が委嘱した者2名

(第三者委員の任期)

第4条 前条第3号の第三者委員の任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。

(苦情の受付)

第5条 保護者等からの苦情は、苦情受付担当者が随時受け付けるものとする。この場合において、第三者委員も直接受け付けることができる。

2 苦情受付担当者は、保護者等からの苦情の受付に際し、次に掲げる

事項を苦情受付書（様式第1）に記録し、その内容について苦情申出人に確認するものとする。

- (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の話合いの場への第三者委員の助言、立会いの要否

3 前項第3号及び第4号を必要としない場合は、苦情申出人と苦情解決責任者においての話合いにより解決を図るものとする。

（苦情受付の報告及び確認）

第6条 苦情受付担当者は、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ものとする。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は、この限りでない。

2 投書等による匿名の苦情については、第三者委員に報告し、苦情内容への適切な対応を行う。

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、苦情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苦情受付報告書（様式第2）により通知するものとする。

（苦情解決の話合い）

第7条 苦情解決責任者は、苦情申出人との話合いによる解決に努めるものとする。この場合において、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 苦情解決責任者は、第三者委員に対して、苦情申出人との話合いの場への立会いを要請することができる。
- 3 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合いは、次に掲げる事項により行うものとする。
 - (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(苦情解決等の記録、報告)

第8条 保護者等からの苦情処理を適切に対応するため、次に掲げる事項を行うものとする。

- (1) 苦情受付担当者は、苦情受付から解決又は改善までの経過とその結果について書面に記録をする。
- (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、苦情解決結果報告書（様式第3）により報告する。

(補則)

第9条 この要領に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。

附 則

この要領は、平成13年4月1日から施行する。

この要領は、平成29年1月1日から施行する。