

利用者の意見・要望などの相談解決実施要綱

(目的)

第1条 この要綱は、提供するサービスについて利用者からの意見・要望あるいは苦情（以下「苦情」という。）を解決するため、必要な事項を定めるものとする。

(苦情解決体制)

第2条 苦情の円滑、円満な解決を図るため、次の組織を置く。

- (1) 新入ひまわりこども園の意見・要望等の相談解決責任者（以下「責任者」という。）は、園長日野智とする。
- (2) 新入ひまわりこども園の意見・要望等の受付担当者（以下「担当者」という。）は、副園長西尾祐子とする。
- (3) 苦情の客観的な解決するため、第三者委員を置く。

(第三者委員)

第3条 第三者委員は、苦情を円滑、円満に図ることができるもので、信頼性を有する者から理事会が選考し、理事長が任命する。

- 2 第三者委員は中立、公正の確保のため2名とする。
- 3 第三者委員会の報酬は無報酬とする。ただし、中立性が客観的に確保できる場合はこの限りではない。

(第三者委員の職務)

第4条 第三者委員の職務は次の通りとする。

- (1) 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相談・苦情申し出人（以下「申し出人」という。）への通知
- (3) 利用者からの苦情の直接受付
- (4) 申し出人への助言
- (5) 事業者への助言
- (6) 申し出人と責任者の話し合いへの立会い助言
- (7) 責任者からの苦情にかかわ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聴取
- (9) 福祉サービス運営適正化委員会からの事情調査、斡旋及び必要と認める状況把握に努めること。

(担当者の職務)

第5条 担当者の職務は次の通りとする。

- (1) 利用者から苦情の受付
- (2) 苦情内容、利用者の意向などの確認と記録
- (3) 受け付けた苦情及びその改善状況などの責任者及び第三者委員へ報告

(利用者への周知)

第6条 責任者は、利用者に対して責任者、担当者及び第三者委員氏名、連絡先や苦情解決の仕組みについて掲示、パンフレットの配布等により周知を図るものとする。

(苦情の受付等)

第7条 担当者は、利用者などからの苦情を随時受け付けるものとする。

- 2 担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の意見・要望等を受付書に記録し、次の内容について

て申し出人に確認する。

ア. 苦情の内容

イ. 申し出人の希望等

ウ. 第三者委員への報告の要否

エ. 申し出人と責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否

3 責任者並びに第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

この場合、責任者及び第三者委員はそれを担当者へ連絡し、担当者は、第2項により処理する。

(苦情受付の報告、確認)

第8条 担当者は、受け付けた苦情はすべて責任者及び第三者委員に報告する。ただし、申し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を除く。

2 投書等匿名の苦情についても意見・要望等の受付書に記録し、前項により報告をすると共に、必要な対応を行う。

3 第三者委員は、担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認すると共に、申し出人に対して報告を受けた旨意見・要望等の受付報告書により通知する。

(苦情解決の話し合い)

第9条 第7条の2項のウ及びエが不要な場合は、申し出人と責任者の話し合いにより解決を図るものとする。

2 責任者は申し出人との話し合いによる解決に努める。その際、申し出人又は責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることが出来る。

3 第三者委員の立会いによる申し出人と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等の書面での記録と確認

(苦情解決の記録・報告)

第10条 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記録をする。

2 責任者は一定期間ごと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 責任者は、申し出人に改善を約束した事項について、申し出人及び第三者委員に対して一定期間経過後、意見・要望等の相談結果報告書により報告する。

第11条 苦情解決の結果については、個人情報に関するものを除き、「事業報告書」や「広報誌」などへその実績を掲載し、公表する。