

## 苦情解決に関する規程

### 第1章

### 総 則

#### (目的)

第1条 この規程は社会福祉法人国立保育会（以下「法人」という。）の利用者等からの様々な意見・要望・苦情・不満（以下「要望等」とする。）に対して社会福祉法第82条の規定に基づき、適切な対応と迅速な解決をめざし、保育サービスに対する利用者の満足感を高めることや早急な虐待防止対策が講じられ、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ものとし、要望等を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で対応を図ることにより、円滑・円満な解決の促進、利用者に安心して利用できる施設としての信頼や適正性の確保を図ることを目的とする。

### 第2章

### 苦情解決体制

#### (苦情解決責任者)

第2条 本規程による苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者を設置する。

2 苦情解決責任者は、課長、室長、園長（以下「園長等」とする）が当たるものとする。

#### (苦情解決責任者の職務)

第3条 苦情解決責任者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情申出内容の原因、解決方策の検討
- (2) 苦情解決のための苦情申出人との話し合い
- (3) 第6条に定める第三者委員への苦情解決結果の報告
- (4) 苦情原因の改善状況の苦情申出人及び第三者委員への報告

#### (苦情受付担当者)

第4条 サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、苦情担当者を設置する。

- 2 苦情受付担当者は、主任を任命する。
- 3 施設職員は、苦情受付担当者の不在時等に苦情の申出があった場合には、苦情受付担当者に代わって申出を受け付けることができる。
- 4 前項により苦情の申出を受けた職員は、遅滞なく苦情受付担当者にその内容を連絡しなければならない。

#### (苦情受付担当者の職務)

第5条 苦情受付担当者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 利用者等からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録

### (3) 苦情内容及び苦情改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

#### (第三者委員)

第6条 苦情解決に客観性と社会性を確保し、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。

- 2 第三者委員は2名以上とし、理事長が選任する。
- 3 苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること。
- 4 世間からの信頼を有する者であること。

#### (第三者委員の職務)

第7条 第三者委員は、担当する案件について独任により業務を行う。ただし、必要に応じて他の第三者委員と協議を行うことができる。

- 2 第三者委員の職務は次のとおりとする。
  - (1) 苦情受付担当者からの苦情内容の報告聴取
  - (2) 苦情内容の報告を受け付けた旨の苦情申出人への通知
  - (3) 利用者等からの苦情の直接受付
  - (4) 苦情申出人への助言
  - (5) 本法人への助言
  - (6) 苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いへの立会いと助言
  - (7) 苦情解決責任者からの苦情にかかる事案の改善状況等の報告の聴取
  - (8) 日常的な状況把握と意見傾聴

#### (第三者委員の報酬)

第8条 第三者委員への報酬は中立性の確保のため、実費弁償を除き原則無報酬とする。

- 2 実費弁償の額は別表1のとおりとする。
- 3 実費は第三者委員が活動した職務に基づき、園および事業部から弁償する。

#### (委員及び職員の守秘義務)

第9条 第三者委員及び苦情対応責任者並びに苦情受付担当者は、その職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。なお、その職務を退いた後も同様であること。

### 第3章 苦情解決の業務

#### (利用者への周知)

第10条 苦情解決責任者は要望等に関する施設内への掲示、パンフレットの配布等により、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・連絡先や、苦情対応の仕組みについて周知する。

- 2 施設職員は、要望等に際し利用者等に対しての趣旨と内容を明確に説明しなければならない。

#### (苦情の受付)

第 11 条 苦情申出は、文書、口頭によって受け付けることができる。

2 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際して、次の事項を記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出人の要望等
- (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し合いへの第三者委員の助言と立会いの要否

(苦情受付の報告・確認)

第 12 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。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を除く。

- 2 投書など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。

(苦情解決に向けての話し合い)

第 13 条 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。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 第三者委員は、話し合いへの立会いにあたっては、苦情内容を確認の上、必要に応じて解決策の調整と助言を行う。
- 3 苦情受付担当者は、話し合いの結果や改善を約束した事項を記録し、話し合いの当事者間及び立ち会った第三者委員に確認する。

(苦情解決の記録・結果報告)

第 14 条 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。これらを実効あるものとするため、記録と結果報告を積み重ねるようにする。

- 2 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。
- 3 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。
- 4 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報告する。

(解決結果の公表)

第 15 条 苦情解決責任者は、定期的に苦情解決結果及び苦情原因の改善状況を第三者委員に報告する。

- 2 サービスの質と信頼性の向上を図るため、本規程に基づく苦情解決の対応状況について、個人情報に関する事項を除き「事業報告書」や「広報誌」等実績を掲載し公表することをはじめ、広く利用者等へ周知が図られる方策を講じることとする。

付 則

- 1.この規程は、平成 26 年 4 月 1 日から施行する。
- 2.平成 30 年 3 月 9 日一部改正、平成 30 年 4 月 1 日から施行する。
- 3.令和 6 年 6 月 11 日一部改正（第三者委員の報酬の改正）、同 7 月 1 日から施行する。

別表 1

苦情解決第三者委員実費額表

項目	金額
1.第 7 条の職務に要した時間	2,500 円/時
2.前 1 の準備に要した時間	2,500 円/時
3.前 1 の事後整理に要した時間	2,500 円/時
4.前 1 に要した交通費	実際に支出された金額実費
5.前 1 に要した通信費等	実際に支出された金額実費