

令和4年4月1日

利用者各位

社会福祉法人 鎮西会
田川鎮西保育園

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法人法第82条の規定により、本保育所では利用者からの苦情等に適切に対応する体制を整えています。

本保育所における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者を下記により設置し、苦情解決に努めておりますので、お知らせします。

本会が実施する保育所の運営等について、苦情、要望及び意見等がございましたら、下記の窓口まで申し出ください。

記

- | | |
|-----------|---|
| 1.苦情解決責任者 | 安部 真理子（園長） |
| 2.苦情受付窓口 | 大場 恵子（保育士） |
| 3.第三者委員 | 池永 功（会社員）
[住所：香春町中津原 507-12 電話：0947-32-4523]
池永 真由美（福祉施設職員）
[住所：香春町中津原 1330 電話：0947-32-6311] |

4.苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は面接・電話・書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接申し出ることもできます。

(2) 苦情受付の報告と確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は苦情内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いによる話し合いは、次により行います。

- 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などの確認

(4) 福岡県運営適正化委員会の紹介

苦情等は、福岡県社会福祉協議会に設置されている福岡県運営適正化委員会に直接申し立てることができます。

連絡先：〒816-0804

福岡県春日市原町3-1-7

クローバープラザ内 総合福祉センター

福岡県社会福祉協議会 運営適正化委員会

電話 092(915)3511

FAX 092(915)3512

以上

社会福祉法人 鎮西会
田川鎮西保育園における利用者の苦情解決実施要綱

【目的】

- 第1条 本保育園における利用者からの意見、要望、苦情に対し適切に解決する事により、保育の内容をより充実させ、向上させることで地域に密着した、保育園を目指す。

【苦情解決体制】

- 第2条 苦情の解決を図るため、次の組織を置く。
- 1) 苦情解決の責任者として、園長を苦情解決責任者（以下責任者という。）とする。
 - 2) 理事長は、責任者を補佐させるため、保育士を苦情受付担当者（以下担当者という。）を任命する。

【担当者の職務】

- 1) 利用者の苦情を受付け、苦情の内容を確認し、記録する。
 - 2) 記録した苦情内容を責任者および苦情解決委員に報告する。
 - 3) 苦情解決の為の苦情申出人と責任者との協議（以下解決協議という。）苦情に関する全ての経過と結果を書面に記録する。
- 第3条 理事長は、苦情解決委員（以下委員という。）として公平な立場で苦情に対し助言等を得られる者を選任する。

【委員の職務】

- 1) 担当者が受付けた苦情内容の報告を受けること。
- 2) 苦情内容等の報告を受けた旨を苦情申し出人へ連絡すること。
- 3) 利用者からの苦情を直接受け付けること及び責任者、担当者へその苦情内容を報告すること。
- 4) 苦情申出人に対し助言を行うこと。
- 5) 責任者に対し助言を行うこと。
- 6) 話し合いへの立会い、助言、意見を述べること。
- 7) 責任者からの苦情についての解決状況及び改善策を聴取すること。
- 8) 日常の保育事業を把握すること。

【委員の任期及び報酬について】

- 1) 委員の任期は、2年とする。但し再任を妨げない。
- 2) 責任者の報酬は、実費弁償を除き無報酬とする。

【利用者への周知】

- 第4条 保育園内への掲示、パンフレット等の配布などによって、責任者、担当者、委員の氏名、連絡先並びに苦情解決の手順を利用者に知らせなければならない。

【苦情の申し出】

第5条 利用者は、保育園事業に関し苦情がある場合は、随時その苦情を申し出ることが出来る。(担当者又は、委員に対し行う。)

第6条 担当者又は委員は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、苦情申出人にその内容を確認しなければならない。

- 1) 苦情の内容について
- 2) 苦情申出人の希望する解決方法
- 3) 委員への報告の要否
- 4) 苦情の解決協議への委員の立会いの要否

第7条 担当者は、苦情を受付けた場合直ちに責任者及び委員に対し苦情内容を報告しなければならない。ただし、苦情申出人が委員への報告を明確に拒否した場合は、これを行わないものとする。

- 2 投書その他の匿名による苦情については、責任者及び委員に報告し必要な対処を行う。

【苦情申出人への通知】

第8条 委員は、担当者から苦情の報告を受けた場合、内容を確認し、苦情申出人に対し苦情を受付けたことを通知する。

【苦情解決に向けての話し合い】

第9条 責任者は、苦情の報告を受けた場合、直ちに苦情に関わる情報を収集し、苦情申出人との解決協議を行わなければならない。

- 2 委員立会いによる解決協議は、次により行うものとする。
 - 1) 委員による苦情内容等の確認
 - 2) 委員による解決案の提示
 - 3) 解決協議の結果や改善事項の記録と確認
- 3 責任者は、解決協議に際し必要に応じ委員の助言を求める事が出来る。

【解決協議の報告】

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書面に記録する。

- 2 責任者は、解決協議の結果及び改善状況を、個人情報に関するものを除き事報告書及び保育園内掲示等で公表する。

第11条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、理事長が別に定める。

この要綱、平成16年4月1日から施行する。