

利用者の意見・要望等の解決実施要領

(目的)

第1条 この要領は、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) はと保育園・の意見・要望等の相談解決責任者（以下「責任者」という。）を置く。
- (2) はと保育園の意見・要望等の受付担当者（以下「担当者」という。）を置く。
- (3) 苦情を客観的に解決すため第三者委員を置く。

(担当者の職務)

第3条 担当者の職務は下記の通りとする。

- (1) 利用者からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- (3) 受け付けた苦情及びその改善状況等の責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員)

第4条 第三者委員は、苦情を円滑、円満に図ることができる者で、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2名とする。
- 3 第三者委員の報酬は無報酬とする。
- 4 第三者委員の職務は下記の通りとする。
 - (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・苦情申出人（以下「申出人」という。）への通知
 - (3) 利用者からの苦情の直接受付
 - (4) 申出人への助言
 - (5) 事業者への助言
 - (6) 申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係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傾聴

(利用者への周知)

第5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の氏名、連絡先や苦情解決の仕組みについて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6条 担当者は、利用者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、次の事項を意見・要望書等の受付書

に記録し、その内容について申出人に確認する。

ア・苦情の内容

イ・申出人の希望等

ウ・第三者委員への報告の要否

エ・申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 責任者及び第三者委員も直接九条をうけることができる。

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。

(苦情の受付、確認)

第7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ほうこくする。ただし、申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意志表示した場合を除く

2 投書など匿名の苦情についても意見・要望等の受付書に記録し、前号により報告するとともに、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、内容を確認するとともに、申出人に対して報告を受けた旨を意見・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8条 第7条2項のウ及びエが不要な場合は、申出人と責任者の話し合いによる解決を図るものとする。

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

3 第三者委員の立会いによる申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9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をする。

2 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会に報告し、必要な助言をうける。

3 責任者は、申出人に改善を約束した事項について、申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。