

✕ ✕ ✕ ✕ ✕ ✕ ✕ ✕ ✕ ✕ ✕ ✕ ✕ ✕ ✕ ✕ ✕ ✕

※※ 要望等の解決 ※※

※※ 取り扱い規程 ※※

❖ ❖ ❖ ❖ ❖ ❖ ❖ ❖ ❖ ❖ ❖ ❖ ❖ ❖ ❖ ❖

[illegible]

20, 2, 25

号

受付

エルミン保育園

要望等の解決取り扱い規程

(目 的)

第1条 本規定は、社会福祉法人聖育福祉会エルミン保育園（以下「園」という）の利用者から、園に対する様々な意見・要望・苦情・不満（以下「要望等」とする）について、社会福祉法第82条の規定に基づき、要望等の解決に関する必要な事項を定め、利用者の理解と満足感を高め、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ことを目的とする。

(要望等の解決責任者)

第2条 要望等の解決の責任主体を明確にするため、要望等の解決責任者を置く。

- ② 要望等の解決責任者は、理事長、園長をもって充てる。

(苦情受付担当者)

第3条 園に対する要望等の申し出を受け付けるための、要望等の受付担当者を置く。

- ② 理事長・園長は職員の中から要望等の受付担当者を任命する。

(要望等の受付担当者の職務)

第4条 要望等の受付担当者は次の職務を行う。

- (1) 利用者等からの要望等の受付
- (2) 要望等の内容、利用者等の意向等の確認と記録
- (3) 受け付けた要望等及びその改善状況等の要望等の解決責任者及び第三者委員への報告
- (4) 要望等の申出人との話し合いによる解決に向けた取り組み

(第三者委員の設置)

第5条 要望等の解決に社会性や客観性を確保し、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、複数の第三者委員（以下「委員」という）を設置する。

- ② 委員は、要望等の解決を円滑・円満に図ることができ、世間からの信頼性を有する者の中から理事長が選考し、理事会の承認を得て理事長が任命する
- ③ 選任に際しては評議委員会への諮問や利用者等からの意見聴取を行うものとする。
- ④ 委員の任期は2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残存期間とする。再任は妨げない。
- ⑤ 委員の報酬は、中立性の確保の為実費弁償を除き、無報酬とする。ただし、設置の形態や報酬の決定方法によって中立性を確保できる場合は、報酬を出すことは差し支えないものとする。

(委員の職務)

第6条 委員は次の職務を行う。

- (1) 要望等の受付担当者から受け付けた要望等の内容の報告聴取
- (2) 要望等の内容を受付けた旨の要望等申出人への通知
- (3) 利用者からの要望等の直接受付
- (4) 要望等申出人への助言

- (5) 事業者への助言
- (6) 要望等申出人と要望等の解決責任者の話し合いへの立会い、助言
- (7) 要望等の解決責任者からの要望等に係る事案の改善状況の報告聴取
- (8) 日常的な状況把握と意見傾聴

(利用者への周知)

第7条 要望等の解決責任者は、利用者等に対し、施設内及び事業所内掲示板へのポスターの掲示、パンフレットの配布等により、要望等の解決責任者、要望等の受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や要望等の解決の仕組みについて周知する。

(要望等の受付)

第8条 要望等受付担当者は、利用者等からの要望等は随時受け付ける。

- ② 要望等担当者は、要望等の受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について要望等申出人に確認する。
 - (1) 要望等内容
 - (2) 要望等申出人の希望
 - (3) 第三者委員への報告の要否
 - (4) 要望等申出人と要望等の解決責任者の話し合いへの第三者委員立会い、助言の要否
- ③ 前項の3及び4が不要の場合は、要望等申出人と要望等解決責任者の話し合いによる解決を図る。

(要望等の報告・確認)

- 第9条 要望等受付担当者は、受け付けた要望等はすべて要望等解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、要望等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した場合を除く。
- ② 投書等匿名の要望等については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。
 - ③ 第三者委員は、要望等受付担当者から要望等の内容報告を受けた場合は、内容を確認するとともに要望等申出人に対し報告を受けた旨を通知する。

(要望等の解決に向けての話し合い)

- 第10条 第4条(4)にて解決に至らない場合は、要望等解決責任者は、要望等の申出人との話し合いによる解決に努める。
- ② 要望等申出人又は要望等解決責任者は、必要に応じて、第三者委員の助言を求めて話し合いを行うことができる。
 - ③ 第三者委員の立会いによる要望等申出人と要望等解決責任者の話し合いは、次により行う。
 - (1) 第三者委員による要望等の内容確認
 - (2) 第三者委員による解決案の調整、助言
 - (3) 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認
 - (4) 要望等解決責任者も第三者委員の立会いを要請することができる。

(要望等解決の記録、報告)

第11条 要望等の解決の記録、報告は次により行う。

- (1) 要望等受付担当者は、要望等の受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録する。

する。

- (2) 要望等解決責任者は、一定期間ごとに要望等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) 要望等解決責任者は、要望等申出人に改善を約束した事項について、要望等申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告する。

(要望等の内容及び解決結果の公表)

第12条 要望等解決責任者は、利用者への信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、要望等内容及び解決結果をホームページ及び広報誌等において公表する。

(解決困難な要望等の対応)

第13条 解決困難な要望等の解決は、要望等解決責任者及び第三者委員の協議の上、社会福祉協議会運営、適正化委員会に委ねる。

(その他)

第14条 この規程にない事項については、必要に応じて理事長が別に定める。

(付則)

この規程は、平成19年4月1日から施行する。