

福祉サービスに関する 苦情解決規定

令和6年4月1日

目次

解決する仕組みに関する規程	1
解決のための仕組みについて	3
第三者委員の設置について	4
「苦情申し出窓口」の設置について	5

西 出 水 認 定 こ ど も 園

意見・要望・苦情・不満を解決するための仕組みに関する規程

社会福祉法人 南嶺山福祉会
西出水認定こども園

1.趣旨

社会福祉法人西出水保育園（以下「本園」という。）の利用者から、本園に対する様々な意見・苦情・不満（以下「要望等」とする）について適切な対応とその解決を図るため、この規定を設ける。

2.目的

- (1) 本園への要望に対し、適切な対応と迅速な解決をめざし、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。
- (2) 要望等の解決にあたり社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で円滑・円満な解決に努め、利用者に安心して利用できる施設としての信頼を得ることを目的とする。

3.解決のための体制

- (1) 本園に解決責任者を置く。
- (2) 本園に対する要望等の申出を受け付けるための受付担当者を置く。
- (3) 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、複数の第三委員を置く。
- (4) 第三委員は理事会において選任する。

第三者委員は、本法人評議員、監事または地域在住の社会的信頼を有する方、例えば医師、大学教授、弁護士、社会福祉士、民生委員、児童委員の方とする。

- (5) 解決責任者及び受付担当者並びに第三委員の名前は、利用者への案内通知に掲載する。

4.解決責任者の任務

- (1) 解決責任者は、受付担当者から報告を受けた場合、誠意をもって以下の要望等の解決に取り組むものとする。

ア 利用者からの要望等の内容と意向等を確認し、要望等の解決に努力する。

イ 要望等の解決の状況と結果を速やかに利用者へ報告するとともに、第三委員へ報告する。利用者への報告及び第三委員への報告は受付担当者に代行させることができる。

ウ 受け付けた要望等の内容によって、第三者委員と相談しその解決に努めるものとする。

5.受付担当者及び第三委員の職務

- (1) 本園の受付担当者は、以下の職務を行う。

ア 利用者からの要望等の受付

イ 要望等の内容と利用者の意向等の確認と記録

ウ 受け付けた要望等及びその改善状況等を解決責任者及び第三委員への報告。

(2) 第三者委員は、以下の職務を行う。

ア 受付担当者から、受け付けた要望等の内容を聴取する。

イ 内容の報告を受けた旨を申出人へ通知する。

ウ 利用者からの要望等を直接受け付けることもできる。

エ 必要に応じ申出人への助言を行う。

オ 必要に応じ保育園への要望等の解決についての助言を行う。

カ 申出人と解決責任者の話し合いへの立会い、助言を行う。

キ 解決責任者から、要望等に係る事案の改善状況等の報告を聴取する。

ク 認定こども園の日常的な状況の把握に努める。

6. 解決の手順

(1) 利用者への周知

ア 施設内の掲示、パンフレットの配布等により、利用者への要望等を受け付ける旨と要望等の受付及び解決の仕組みについて周知する。

イ 利用者に対して、解決責任者、受付担当者、及び第三者委員の氏名連絡先を周知する。

(2) 要望等の受付

ア 受付担当者は、利用者からの要望等を随時受け付ける事を周知する。

イ 利用者に対し、第三者委員へ直接要望等を申し出ることができることを周知する。

(3) 受付担当者は、利用者からの要望等の受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について申出人に確認する。

① 要望等の内容

② 申出人の希望等

③ 第三者委員への報告の要否

④ 申出人と解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否

⑤ 第三者委員への報告または立会いが不要な場合は、申出人と解決責任者の話し合いによる解決を図るよう努める。

(4) 受付担当者は、受け付けたよう冒頭はすべて解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、申出人が第三者委員への報告を明確に拒否した場合は、第三者委員への報告は行わないものとする。

(5) 投書やインターネット等による匿名の要望等については、すべて第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

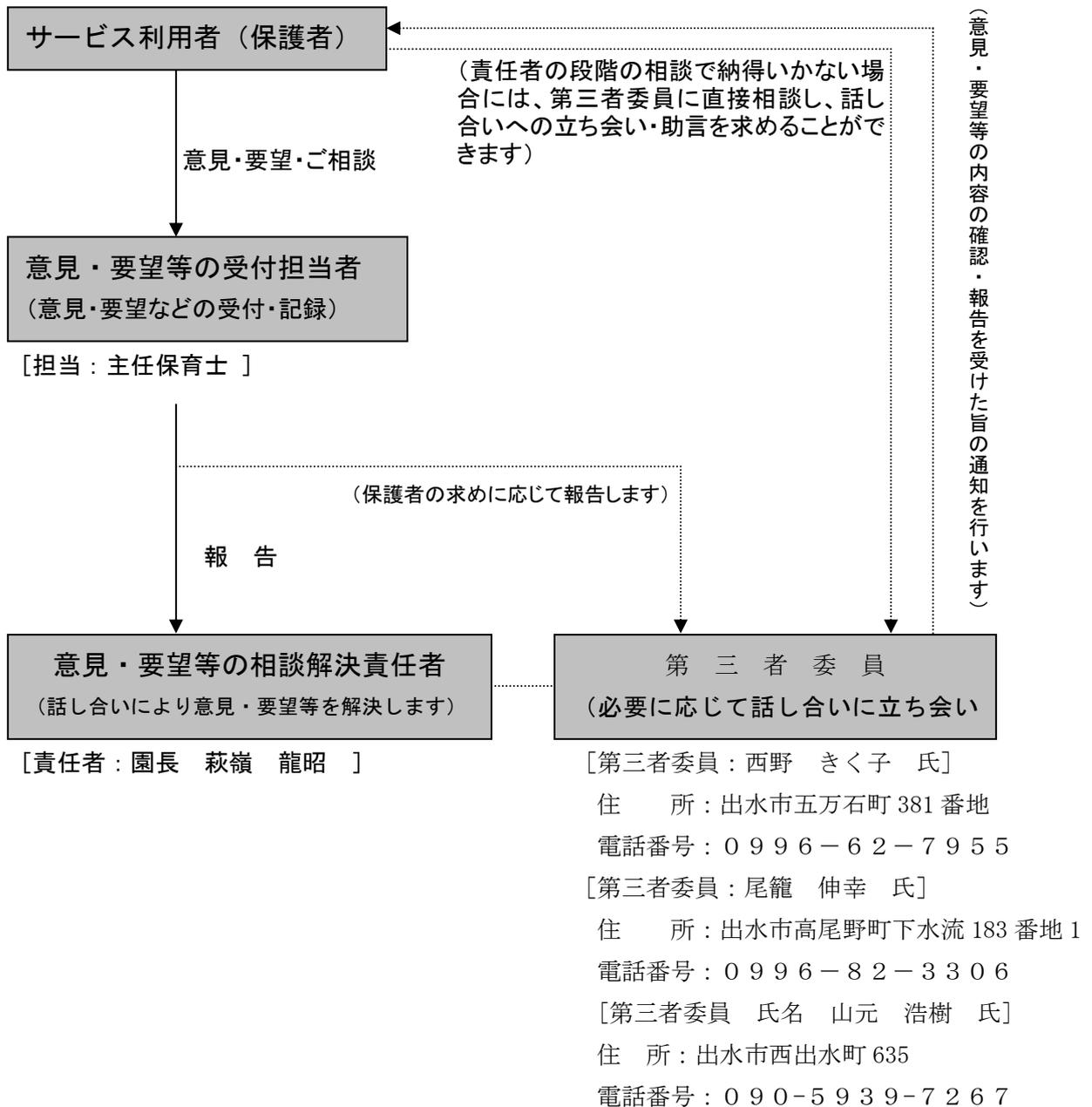
附 則

1. この規則を実施するために必要な事項・様式は、別に定める。

2. この規則は、令和6年4月1日から実施する。

ご意見・ご要望の解決のための仕組みについて

社会福祉法人南嶺山福祉会
西出水認定こども園



※相談解決の結果（改善事項）は口頭もしくは文書で責任者よりご報告申しあげます。
※以上の仕組みで解決できないご意見・ご要望は、鹿児島県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てることもできます。

(運営適正化委員会の連絡先：☎099—286—2200 FAX 099—257—5707)

ご意見・ご要望の相談における際の第三者委員の役割について

●第三者委員の役割

- ・ご意見・ご要望の受付担当者や責任者との話し合いだけでは納得いかない場合には、第三者の立場にある「第三者委員」が話し合いに立ち会い、必要な助言をいたします。

[第三者委員の職務]

- ご意見・ご要望の相談解決への立ち会い・助言
- ご意見・ご要望の直接受付
- 相談内容を受けた旨の保護者（当事者）への通知
- 責任者よりご意見・ご要望の改善状況について報告を受け、日常的な状況を把握します。

[第三者委員の立ち会いによる話し合いの方法]

- 第三者委員によるご意見・ご要望の内容の確認
- 第三者委員による解決案の調整・助言
- 話し合いの結果や改善事項などの確認

※第三者委員の立ち会い・助言が必要の際には、受付担当者とその旨を申し添えていただくか、または直接下記までご連絡ください。

第三者委員 氏名 西野 きく子 氏
住所 出水市五万石町 381 番地
電話番号 0996-62-7955

第三者委員 氏名 尾籠 伸幸 氏
住所 出水市高尾野町下水流 183 番地 1
電話番号 0996-82-3306

第三者委員 氏名 山元 浩樹 氏
住所 出水市西出水町 635
電話番号 090-5939-7267

利用者各位

社会福祉法人 南嶺山福祉会
西出水認定こども園
園長 萩嶺 龍昭

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第 82 条の規定により、本園では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えることとしました。

本園における苦情解決責任者、苦情受付担当者を下記により設置し、苦情解決に努めることと致しましたので、お知らせ致します。

記

1. 苦情解決責任者 職種 園長 萩嶺 龍昭
2. 苦情受付担当者 職種 主幹保育教諭 島田 昌子
3. 苦情処理第三者委員 西野 きく子 (民生委員)
尾籠 伸幸 (家事調停委員)
山元 浩樹 (保護者代表)

4. 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は面接・電話・書面などにより受け付け担当者が随時受け付けます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を、苦情解決責任者に報告します。

苦情解決責任者は内容を確認し、苦情申出者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持って話し合い、解決に努めます。

※ 話し合いの結果や改善事項等の確認

- (4) 本園で解決できない苦情は、鹿児島県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。