

苦情解決に関する規則

(目的)

第1条

本規則は、本園運営規程第15条に基づき、利用者等の苦情申し出に対する取り扱いについて定めるものである

(苦情受付の範囲)

第2条

苦情申し出に対して、必要な措置を講じなければならない対象者次の通りとする。

- 1 入所児童の保護者
- 2 入所児童と別居しているため、現在は監護していない親権者
- 3 入所児童に親権者がいない等により未成年後見人に選任されている者

(苦情解決体制)

第3条

苦情解決を円滑に行うため、次の体制を整える。

(1) 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、園長を苦情解決責任者とする。

(2) 苦情受付担当者

保育サービス利用者が苦情の申し出をしやすい環境を整えるため受付担当者をおき、次の職務にあたる。

同責任者として主任保育士を任命する。

ア 利用者からの苦情受付

イ 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録

ウ 受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員会への報告

(第三者委員)

第4条

1. 苦情解決を円滑・円満に図るために、必要に応じ第三者による委員会を設ける。
2. 委員の定数は2名とし、理事会において選考し、理事長が任命する。任期1年とする。
3. 職務内容は次のとおりとする。
 - ア. 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取

- イ. 利用からの苦情の直接受付
- ウ. 苦情申し出人への助言
- エ. 施設長への助言
- オ. 苦情申し出人と苦情解決者の話し合いへの立ち会い、助言
- カ. 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
- キ. 日常的な状況把握と意見傾聴

4 第三者の報酬は無償とする。但し、その業務を執行するために要する費用を弁償することができる。この事に関し必要な事項は別に定める。

(改正)

第5条 本規則を改正するときは、社会福祉法人崇徳会の理事会議決を経るものとする。

(付則) この規則は、平成13年4月1日から施行する。

この規則は、平成19年4月1日から改正施行する。

この規則は、平成29年4月1日から改正施行する

