

山川東部保育園における苦情解決に関する規程

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法第82条に基づき、山川東部保育園が提供する福祉サービスへの苦情を適切に解決するため必要な事項を定めることにより、福祉サービスに対する利用者の満足度を高め、利用者個人の権利の擁護とサービス提供者としての信頼及び適正性の確保を図ることを目的とする。

(苦情解決責任者)

第2条 苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者（以下「責任者」という。）

を置く。責任者は理事長が任命した者をもって充てる。

2 責任者は、苦情解決の仕組みなどについて利用者に周知（「掲示パンフレットに盛り込む内容」参照）するとともに、苦情を速やかに解決するよう努めるものとする。

(苦情受付担当者)

第3条 苦情の申出をしやすい環境を整えるため苦情受付担当者（以下「担当者」という。）を置く。担当者は理事長が任命した職員をもって充てる。

2 担当者は、次の職務を行う。

- (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) 受け付けた苦情等の責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員の設置)

第4条 苦情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、第三者委員（以下「委員」という。）を設置する。

2 委員は2名で構成し、公平性・中立性を確保できる者の中から、理事会の承認を受けて理事長が委嘱する。

3 委員の任期は3年とし、欠員により補充された委員の任期は前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げない。

(委員の職務)

第5条 委員は、次の職務を行う。

- (1) 担当者から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苦情申出人への通知
- (3) 利用者からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出人への助言
- (5) 本事業所への助言
- (6) 苦情申出人と責任者の話し合いへの立ち会い、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

(苦情の受付)

第6条 苦情の受付は、担当者が随時受け付ける。なお、委員も直接苦情を受け付けることができる。

2 苦情の受付に際しては、次の事項を書面に記録（書式①参照）し、その内容について苦情申出人に確認する。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出人の希望等
- (3) 委員への報告の要否
- (4) 苦情申出人と責任者の話し合いへの委員の助言、立ち会いの要否

（苦情の報告）

第7条 担当者は、受け付けた苦情を原則としてすべて責任者及び委員に報告する。ただし、苦情申出人が委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。

- 2 投書など匿名の苦情については、委員に報告し必要な対応を行う。
- 3 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、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知（書式②参照）する。

（苦情の解決）

第8条 責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努めるものとする。その際、苦情申出人又は責任者は、必要に応じて委員の助言を求めることができる。

- 2 委員の立ち会いによる苦情申出人と責任者の話し合いは、次により行う。
 - (1) 委員による苦情内容の確認
 - (2) 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

（苦情解決の記録・報告）

第9条 苦情解決や改善を重ね、これらを実効あるものとするため、次のような記録と報告を行う。

- (1) 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、一定期間毎に苦情解決結果を委員に報告し、必要な助言を受ける。
- (3) 責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び委員に対して、一定期間経過後報告（書式③参照）をする。

〔別紙1〕

【 掲示又はパンフレットに盛り込む内容 】

令和2年 4月 1日

利 用 者 各 位

山川東部保育園 園長 花 岩 芳 朋

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法82条の規定により、本事業所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いたしました。

本園における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めることといたしましたので、お知らせいたします。

記

1. 苦情解決責任者 花 岩 芳 朋 (園長)
2. 苦情受付担当者 花 岩 純 子 (主任保育士)
3. 第 三 者 委 員 (1)吉 原 尚 子 [連絡先0944-67-0639]
(2)相 地 秀 子 [連絡先0944-67-1252]

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付ます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることできます。

(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を求めることができます。

なお、第三者委員の立ち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

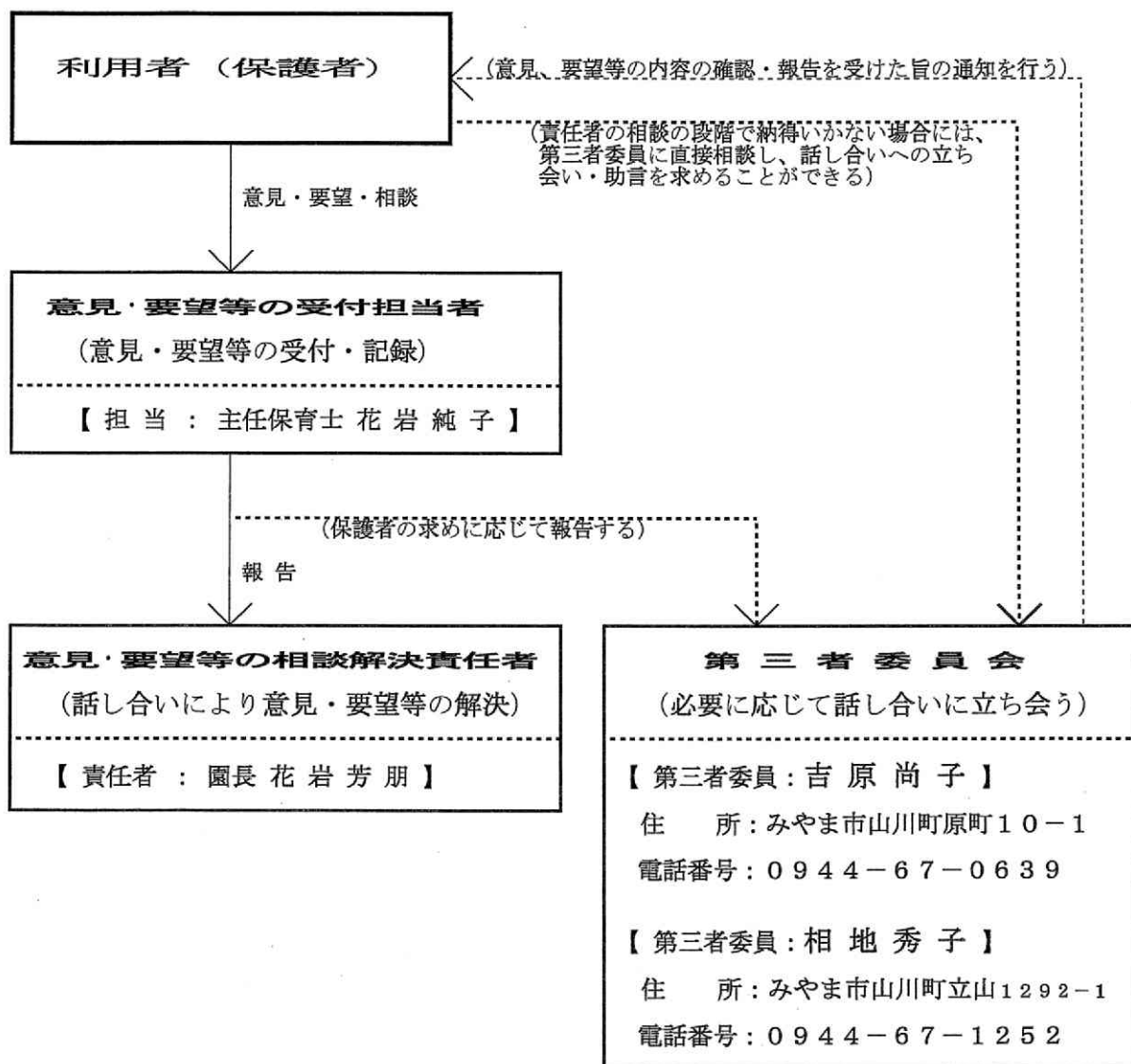
ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

(4)都道府県「運営適正化委員会」の紹介（介護保険事業者は国保連、市町村も紹介）

※本事業者で解決できない苦情は、福岡県社会福祉協議会（TEL092-915-3511、FAX092-584-3790）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。

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 文華福祉会
山川東部保育園



※ 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します。

※ 以上の仕組みで解決できないご意見・ご要望は、福岡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出ることができます。

【福岡県運営適正化委員会の連絡先（社会福祉法人 福岡県社会福祉協議会）】

住 所：〒816-0804 春日市原町3丁目1番地7 クローバープラザ4階（東棟）

電話番号：092-915-3511

苦情解決制度

山川東部保育園

年 度	苦情第三者委員氏名（関係役職名）	
平成15	1名	長岡理恵（山川町主任児童委員）
平成16	1名	長岡理恵（山川町主任児童委員）
平成17	1名	長岡理恵（山川町主任児童委員）
平成18	1名	長岡理恵（山川町主任児童委員）
平成19	2名	長岡理恵（みやま市山川東部校区主任児童委員） 相地秀子（みやま市山川東部校区民生委員）
平成20	2名	宮地万亀榮（みやま市山川東部校区主任児童委員） 相地秀子（みやま市山川東部校区民生委員）
平成21	2名	宮地万亀榮（みやま市山川東部校区主任児童委員） 相地秀子（みやま市山川東部校区民生委員）
平成22	2名	宮地万亀榮（みやま市山川東部校区主任児童委員） 相地秀子（みやま市山川東部校区民生委員）
平成23	2名	長岡理恵（みやま市山川東部校区主任児童委員） 相地秀子（みやま市山川東部校区民生委員）
平成24	2名	長岡理恵（みやま市山川東部校区主任児童委員） 相地秀子（みやま市山川東部校区民生委員）
平成25	2名	長岡理恵（みやま市山川東部校区主任児童委員） 相地秀子（みやま市山川東部校区民生委員）
平成26	2名	長岡理恵（みやま市山川東部校区主任児童委員） 相地秀子（みやま市山川東部校区民生委員）
平成27	2名	長岡理恵（みやま市山川東部校区主任児童委員） 相地秀子（みやま市山川東部校区民生委員）
平成28	2名	長岡理恵（みやま市山川東部校区主任児童委員） 相地秀子（みやま市山川東部校区民生委員）
平成29	2名	長岡理恵（みやま市山川東部校区主任児童委員） 相地秀子（みやま市山川東部校区前民生委員）
平成30	2名	長岡理恵（みやま市山川東部校区主任児童委員） 相地秀子（みやま市山川東部校区前民生委員）
令和 元	2名	長岡理恵（みやま市山川東部校区主任児童委員） 相地秀子（みやま市山川東部校区前民生委員）
令和 2	2名	吉原尚子（みやま市山川南部校区主任児童委員） 相地秀子（みやま市山川東部校区前民生委員）
令和 3		
令和 4		
令和 5		

【秘】

山川東部保育園苦情受付書

受付日	令和 年 月 日 ()	苦情の発生時期	年 月 日	受付 NO	
記入者		苦情の発生場所			
申出人	(7)がナ) 氏名		住 所	〒 -	
	利用者と の関係	本人、親、子、 その他 ()			
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入					
苦情の内容	相談の分類	ケアの内容に関わる事項 財産管理・遺産・遺言等 その他 ()	個人の嗜好・選択に関わる事項 制度、施策、法律に関わる要望 その他 ()		
申出人の希望等					
備考					
申出人の希望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他 ()				
申出人への確認	第三者委員への報告の要否		要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄[]		
	話合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否		要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄[]		

相談記録	
想定原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> サービス量 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他[
処理経過	
結果	

[書式②]

(第三者委員→苦情申出人)

苦情受付報告書 (山川東部保育園)

令和 年 月 日

苦情申出人

様

第三者委員名

印

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付(受付 NO.)についての報告がありましたことを通知いたします。

記

苦情の申出日	令和 年 月 日()	苦情申出人名	
苦情発生時期	令和 年 月 日()	利用者との関係	本人、親、子 その他()
苦情の内容			

苦情解決結果報告書 (山川東部保育園)

令和 年 月 日

第三者委員 (苦情申出人)

様

苦情解決責任者

印

令和 年 月 日付けの苦情 (受付No.) については、下記のとおり解決いたしましたので、報告いたします。

苦情内容	
解決結果	