

意見・要望・苦情等に対する対応規程

特定非営利活動法人さくらんぼ

(趣旨)

第 1 条 特定非営利活動法人さくらんぼ 各事業所の利用者から、その事業に対する様々な意見・要望・苦情・不満（以下「苦情等」とする）について、適切な対応とその解決を図るため、この規程を設ける。

(目的)

第 2 条 各事業所への苦情等に対し、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共に、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 苦情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。

(解決のための体制)

第 3 条 各事業所に苦情等の申出を受け付けるための受付担当者および解決責任者を置くこととする。受付担当者及び解決責任者は申し出があった時に理事長、事業部長または副理事長が把握できるよう報告、相談を行う。

2 苦情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、第三者委員を置くこととし、第三者委員は法人議決機関会議において選任し、理事長が任命する。

3 第三者委員は、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、児童委員等の方）とする。

4 受付担当者及び解決責任者並びに第三者委員の氏名は、利用者への案内通知に掲載する。

(受付担当者の職務)

第 4 条 受付担当者は利用者からの苦情等を受付けた場合、誠意をもって解決に向けて取り組むものとする。

(1) 申出者の内容、意向等を確認し、記録する。

(2) 受け付けた苦情等について解決責任者および第三者委員へ相談・報告をおこなう。

(3) 申出者との解決に向けた取り組みをおこなう。

(4) その改善案や話し合いの状況、および結果を解決責任者および第三者委員へ報告する。

(解決責任者の職務)

第 5 条 解決責任者は、受付担当者から相談・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。

- (1) 利用者からの苦情等の内容と意向等を確認し、解決に努力する。
- (2) 苦情等の解決の状況と結果を速やかに利用者に報告するとともに、第三者委員へ報告する。利用者への報告及び第三者委員への報告は受付担当者に代行させることが出来る。
- (3) 受け付けた苦情等の内容によって、第三者委員と相談しその解決に努めるものとする。

(第三者委員の職務)

第 6 条 第三者委員は、以下の職務を行う。

- (1) 受付担当者から、受け付けた苦情等の内容を聴取する
- (2) 内容の報告を受けた旨を申出人へ通知する
- (3) 利用者からの苦情等を直接受け付けることも出来る
- (4) 必要に応じ申出人への助言を行う
- (5) 必要に応じ事業所への要望等の解決についての助言を行う
- (6) 申出人と解決責任者の話し合いへの立会い、助言を行う
- (7) 解決責任者から、苦情等に係わる事案の改善状況の報告を聴取する
- (8) 事業所の日常的な状況の把握に努める

(利用者への周知)

第 7 条 第三者委員は本園を利用する利用者へ周知をすることとし、その方法は以下のとおりとする。

- (1) 施設内の提示、重要事項等説明資料等により、利用者への苦情等を受け付ける旨と苦情等の受付及び解決の仕組みについて周知する。
- (2) 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。

(苦情等の受付)

第 8 条 受付担当者は利用者からの苦情等を随時受け付けることを周知する。又、利用者に対し、解決責任者、第三者委員へ直接要望等を申し出ることが出来ることを周知する。

- 2 受付担当者は、利用者からの苦情等の受付に際し、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
 - 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、立ち会いの要否
- 3 ③および④が不要の場合は、申出人と受付担当者または解決責任者の話し合いによる解決を図る。

(苦情等の報告・確認)

第 9 条 受付担当者は、受け付けた苦情等を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。

- 2 投書やインターネット等による匿名の苦情等については、すべて第三者委員に報告し、必要な対応を行う。
- 3 第三者委員は、受付担当者から苦情等の内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、申出人に対し報告を受けた旨を通知する。

(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、解決責任者が申出人との話し合いによる解決に努める。

- 2 申出人または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 第三者委員の立会による申出人と解決責任者の話し合いは、次により行う。
 - (1) 第三者委員による苦情等内容の確認
 - (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

(苦情等解決の記録・報告)

第 11 条 苦情等解決の記録、報告は次により行う。

- (1) 受付担当者は受付から解決・改善までの経過と結果について書面(記録シート)に記録する。
- (2) 解決責任者は、一定期間ごとに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) 解決責任者は、申出人に改善を約束した事項について、申出人および第三者委員に対して、一定期間経過後、報告する。

(苦情等の内容および解決結果の公表)

第 12 条 解決責任者は、個人情報に関するものを除き、苦情等の内容及び解決結果を毎年度末に事業報告やホームページ、園内掲示等において公表する。

附則

- 1 この規則を実施するために必要な事項・書式は別に定める。
- 2 この規則は、平成 30 年 4 月 1 日から実施する