

# 苦情処理制度実施要項

社会福祉法人 共生会

大江こども園

## (目的)

この要項は、社会福祉法人 共生会が経営する施設が利用者に提供するサービスに対する利用者からの苦情（要望、意見を含む）の申し出に対し、迅速かつ適正に対応することにより、円滑・円満な解決を図り、適切なサービスを確保することを目的とする。

## (苦情処理担当者)

苦情処理担当者には、園職員（主幹保育教諭）を充てる

その職務内容は、利用者からの苦情受付と苦情解決責任者への報告、苦情の内容、申出者の意向調査等の確認と記録、改善状況の確認と苦情解決責任者への報告等を行う。

## (苦情解決責任者)

苦情解決責任者には、園長を充てる。

その職務内容は、苦情申出者と話し合いその解決にあたる、苦情の内容について第三者委員に説明するとともに必要な助言を受ける、苦情申出者に約束した事項について、苦情結果報告書（様式3）により、苦情申出者及び第三者委員に報告を行う。

## (第三者委員)

理事会で選考し、理事長が委託する。但し、この法人の理事及び職員は、第三者委員となることはできない。任期は2年とするが、再任することを妨げない。

第三者委員はその職務の執行に必要な費用弁償を受けることができる。報酬は支給しない。

苦情申し出者及び苦情解決責任者への助言、苦情申し出者と苦情解決責任者の話し合いへの立会、苦情にかかる案件の日常状況把握と意見聴取を行う。

## (苦情解決の結果公表と利用者への通知)

申し出のあった苦情については、解決結果を事業報告書、広報等に掲載し報告する。ただし、個人情報があるときは掲載しない。

苦情解決責任者は施設内の掲示、広報及びパンフレットにより、利用者及びその関係者に対して、苦情解決の仕組み、利用方法等について周知するものとする。

\*この要綱は平成26年4月1日より施行する。