

## キッズスクエア ウッディトーマス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、キッズスクエア ウッディトーマス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。責任者は代表が任命する。

- 2 責任者は、苦情解決の仕組みなどについて利用者等に周知(「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義務を負う。

### (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。担当者は代表が任命する。

- 2 担当者は、次の職務を行う。
  - (1) 利用者等からの苦情の受付
  - (2) 苦情内容、苦情申立者の意向等の確認と記録
  - (3) 受け付けた苦情内容等を責任者等への報告

### (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1名とし、公平性・中立性を確保できる見識者の中から、代表が委嘱する。
- 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) 担当者が受け付けた苦情内容の聴取
- (2) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出者への通知
- (3) 利用者等からの苦情の直接受付及び苦情内容の聴取
- (4) 本事業所への助言
- (5) 苦情申出者と責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- (6) 責任者からの苦情に係わる事案の改善状況等の告聴取

### (苦情の受付)

第6条 苦情の申出は、様式1に定める「苦情申出書」によるほか、様式によらない文書、口頭による申出によっても受け付けることができる。

- 2 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。
- 3 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者に確認する。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出者の意向等

(苦情の報告)

第7条 担当者は、受け付けた苦情を可及的速やかに責任者ないし委員に報告する。

- 2 匿名の投書など匿名の苦情申出についても、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、苦情申出者の意向に応じて報告を受けた旨を通知する。

(苦情の解決)

第8条 責任者は、苦情申出者と話し合いを行う等して解決に努めるものとする。その際、苦情申出者又は責任者は、随時委員の助言を求めることができる。

- 2 責任者は、苦情解決結果について、苦情申出者に対して、解決結果後相当期間内に書面ないし口頭で報告をする。

(苦情解決の記録・報告)

第9条 苦情申出やその解決について、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、一定期間毎に苦情受付並びにその解決結果を委員に報告し、必要な助言を受ける。

(苦情解決結果の公表)

第10条 個人情報に関するものを除き、申出のあった苦情の件数、内容、処理結果について事業報告書等に掲載し公表する。

(秘密保持義務)

第11条 委員、責任者及び担当者、またはこれらの職にあった者は、その職務上、知り得た秘密を漏らしてはならない。

(社会福祉協議会内運営適正委員会への申立て)

第12条 申出者は、この規程に定める苦情解決体制によっては、当該苦情が解決できないときは、兵庫県社会福祉協議会に設置された運営適正委員会に申し立てることができる。

付 則

この規程は、平成31年1月1日から施行する。

(様式第1号)

## 苦情申出書

申出日： 年 月 日

キッズスクエア ウッディトーマス 御中

申出者(匿名希望の場合は氏名欄に/をご記入ください)

(フリガナ) ( ) 氏 名	連絡先 電話番号
ご住所	〒
園との関係	1 保護者 2 職員 3 その他( )

下記のとおり苦情を申し出ます。

苦情の対象となる 事実について	日時： 年 月 日 ~ 年 月 日 場所： 1 施設内( 階 ) 2 施設外( )
(苦情の種類)	1.利用者(園児ないし保護者)に関する事 2.職員に関する事 3.施設の設備に関する事 4.行事等園の運営に関する事 5.その他( )
初めての申し出ですか	： はい ・ いいえ ( 回目以前の申立日： 年 月 日 )
今回は以前申し出て頂いたのと同じ事実についての申し出ですか	： はい ・ いいえ
申し出られた苦情につき、調査結果や改善策について書面での報告を	( :希望する ・ しない )
☆以下に具体的にお書きください。以前に申し出て頂いている場合は、以前の申出と今回とで違っている点をお書きください。	

- \* わかる範囲、また差し支えない範囲で記入してください。
- \* この申出に関する秘密は厳守しますが、苦情処理責任者・第三者委員に報告されます。
- \* 申し出られた苦情を解決するため、より詳しい事情をお聞きする必要がある場合があります。

受付NO. \_\_\_\_\_

受付者: \_\_\_\_\_