一般社団法人子育て支援隊くくる

保護者の意見、要望等の相談解決実施要綱

（目的）

1. この要綱は、提供するサービスについて保護者からの意見、要望あるいは苦情（以下「苦情」という）を解決するため、必要な事項を定めるものとする。

（苦情解決体制）

1. 苦情の円滑、円満な解決を図るため、次の組織を置く。
2. すきっぷ保育園への意見、要望等の相談解決責任者（以下「責任者」という）を置く。
3. すきっぷ保育園への意見、要望等の受付担当者（以下「担当者」という）を置く。
4. 苦情を客観的に解決するため第三者委員を置く。

（担当者の職務）

1. 担当者の職務は次のとおりとする。
2. 保護者からの苦情の受付
3. 苦情内容、保護者の移行等の確認と記録
4. 受け付けた苦情およびその改善状況の責任者及び第三者委員への報告

（第三者委員）

1. 第三者委員は、苦情を円滑、円満に図ることができる者で、信頼性を有する者へ委嘱する。

　　　２　第三者委員は２名とする

　　　３　第三者委員の報酬は、実費弁償（交通費、日当、宿泊費）を除き、無報酬とする

　　　４　第三者委員の職務は次の通りとする

1. 保護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相談、苦情申出人（以下「申出人」という）への通知
3. 保護者からの苦情の直接受付
4. 申出人への助言
5. 園長への助言
6. 申出人と、責任者の話し合いへの立会い助言
7. 責任者からの、苦情に関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

（苦情の受付等）

1. 担当者は、保護者等からの苦情を随時受け付けるものとする。

　　　２　担当者は、保護者からの苦情受付に際し、次の事項を意見、要望等の受付書（様式１）に記録し、その内容について申出人に確認する。

1. 苦情の内容
2. 申出人の希望等
3. 第三者委員への報告要否
4. 申出人と責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否

３　責任者及び第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

この場合、責任者及び第三者委員はそれを担当者へ連絡し、担当者は第２項により処理する。

（苦情受付の報告、確認）

1. 担当者は、受け付けた苦情はすべて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する意思表示をした場合を除く。

　　　２　投書などの匿名の苦情についても、意見、要望等の受付書（様式１）に記録し、前号により報告をするとともに、必要な対応を行う。

　　　３　第三者委員は、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、申出人に対して報告を受けた旨を意見、要望等の受付報告書（様式２）により通知する。

（苦情内容の話し合い）

1. 第５条第２項のウ及びエが不必要な場合は、申出人と責任者の話し合いによる解決を図るものとする。

　　　２　責任者は申出人との話し合いによる解決に努める。その際、申出人または責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

　　　３　第三者委員の立会による申出人との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

（苦情解決の記録、報告）

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（様式１）に記録する。

　　　２　責任者は、一定時間ごとに苦情解決結果について、第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。

　　　３　責任者は、申出人に改善を約束した事項について、申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、意見、要望等の相談解決結果報告書（様式３）により報告する。

（解決結果の公表）

1. 苦情解決の結果については、個人情報に関するものを除き、掲示板等への実績を掲載し、公表する。

付則　　この実施要綱は、令和６年４月１日から適用する。

様式１

令和　　年　　月　　日

意見、要望等の受付書

すきっぷ保育園　園長　殿

下記のとおり意見、要望等を申し出ます。

申出人

|  |  |
| --- | --- |
| （ふりがな）氏名 |  |
| 住所 |  |
| 連絡先（　　　　－　　　　　－　　　　　） | 保育園利用者との関係（　　　　　　　　　） |
| 原因となった事実のあった日 | 令和　　　年　　　月　　　日 |
| 第三者委員への報告及び立会いの要否報告（　要　・　否　）　　　　　　立会い（　要　・　否　） |
| 意見、要望等の内容 |

様式２

令和　　年　　月　　日

意見、要望等の受付報告書　（第三者委員→申出人）

　　　　　　　　　　　様

　苦情受付担当者から下記のとおり意見、要望等の受付についての報告がありましたことを通知いたします。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 意見、要望等の申出日 | 令和　　年　　月　　日 | 申出人名 |  |
| 意見、要望等の発生時期 | 令和　　年　　月　　日 | 利用者との関係 |  |
| 意見、要望等の内容 |  |

様式３

令和　　年　　月　　日

意見、要望との相談解決結果報告書

　　　　　　　　　　　　　　　　　　（苦情解決責任者→申出人、第三者委員）

　　　　　　　　　　　様

令和　　年　　月　　日付けの意見、要望等については、下記のとおり改善いたしましたので報告いたします。

記

|  |
| --- |
| 意見、要望等の内容 |
|  |
| 改善結果 |
|  |