

# キッズガーデンなごみ 苦情処理規程

社会福祉法人なごみ

## 目 次

目 次	1
第1条（目 的）	2
第2条（苦情解決体制）	2
第3条（利用者への周知）	2
第4条（苦情解決の手順）	2
第5条（苦情処理の整理と活用）	3
第6条（個人情報保護）	3
第7条（守秘義務）	3

## 第1条（目的）

この規程は、社会福祉法第82条の規定により、キッズガーデンなごみの利用者からの苦情の処理について、その責任体制を明確にするとともに、苦情の適切な解決に努めるため定めるものである。

## 第2条（苦情解決体制）

苦情解決責任者は園長及び法人の事務局長で構成し、総括の苦情解決責任者及び受付窓口の担当を園長とし、その者は以下の職務を行う。

1. 利用者からの苦情の受付
2. 苦情内容及び利用者の意向等の確認と記録
3. 苦情受付担当者は受け付けた苦情及びその改善状況等を法人の事務局長へ報告へをする。（必要と判断した場合は第三者委員へも報告）
4. 苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者に適切な対応を推進するため、第三者委員を設置する。
5. 第三者委員への報酬は中立性確保のため、実費弁償を除き無報酬とする。

## 第3条（利用者への周知）

苦情解決責任者は、利用者に対し、保育サービスに係る苦情解決の仕組みについて周知を図るものとする。

## 第4条（苦情解決の手順）

苦情の適切な解決の手順は以下の通りとする。

1. 利用者への周知は園の掲示板への掲示及び入園時に配布する『しおり』にて説明を行い、苦情解決の仕組みについて周知する。
2. 苦情の受付
  - ア 苦情受付担当者兼苦情解決責任者は、利用者からの苦情を受け付ける。
  - イ 苦情受付担当者兼苦情解決責任者は、利用者からの苦情に際し、その内容等を受付票に記録し法人の事務局長に報告する
  - ウ 第三者委員への報告、助言、立ち合いが不要な場合は苦情の申出人と苦情解決責任者の話し合いによる適切な解決を図る。
  - エ 必要に応じ、第三者委員の立会いによる苦情の申出人と苦情解決責任者の話し合いを行い適切な解決を図る。
  - オ その他、苦情解決責任者は第三者委員による調整、助言を要請することができる。

## 第5条（苦情処理の整理と活用）

苦情解決責任者は、適切かつ迅速に苦情解決を行うことができるよう、苦情処理に関する必要な知識・情報の修得に努めるとともに、苦情処理を行った場合には、その内容や問題点について整理し、その後の苦情解決への対応に活用することとする。

#### 第6条（個人情報の保護）

苦情解決に携わるものは、苦情の解決に関して苦情の申出人の個人情報を知ったときは、適正な管理を行わなければならない。

#### 第7条（守秘義務）

苦情解決に携わるものは、苦情の解決に知りえた苦情の申出人の個人情報を、正当な理由なくして第三者に漏らしてはならない。

### 苦情を受け付ける担当職員の氏名及び連絡先-

苦情受付担当者及び苦情解決責任者          園長 佐藤 真紀

ご利用時間    月曜から土曜日 9：00～17:00

電話番号    024-573-0222

※園長不在の場合 社会福祉法人なごみ 事務局長 佐藤 信一          024-573-6161

#### 第三者委員会（有識者による問題を検証する委員会）

委員      羽田トモ子          024-545-5466

委員      渡邊 直子          024-545-3377

## 附 則

1. この規程は令和 3 年 4 月 1 日に制定し、令和元年 10 月 1 日より適用する。
2. この規程は、令和 5 年 4 月 1 日より、改正実施する。