

保 育 園 苦 情 処 理 規 程

（目 的）

第 1 条 社会福祉法人広野保育園「以下（保育園）という。」は、社会福祉法 8 2 条に基づき、苦情解決に関する必要な事項を定め、利用者及びその関係者より苦情を受けた場合、その事実を確認の上、敏速、丁寧処理に当り、本規程に従い、適切な苦情の解決に努め、利用者及び関係者に不安、不信を与えることなく、信頼を得る努力をするとともに、福祉サービスの質の向上を図ることを目的とする。

（苦情解決責任者及び苦情受付担当者の設置）

- 第 2 条 保育園に苦情解決責任者を置くものとする。
- 2 苦情解決責任者は、理事長がこれに当たるものとする。
 - 3 保育園に苦情受付担当者を置くものとする。
 - 4 苦情受付担当者は、職員の中から苦情解決責任者が任命する。

（第三者委員の設置）

第 3 条 苦情の解決に公平性並びに客観性を確保し、利用者及びその関係者の立場に配慮した公正な対応をはかるため、第三者委員「以下（委員）という。」を設置する。

（委員の定数）

第 4 条 委員の数は 3 名以上とする。

（委員の構成及び選任）

- 第 5 条 委員は中立、公正を確保し、次の中から選任する。
- 1) 当法人の監事
 - 2) 当法人の評議員
 - 3) 民生委員及び公的機関の経験者
 - 4) 学識経験者
- 2 委員は評議員会が推薦し、理事会の承認を得て理事長が任命する。

（委員の任期）

- 第 6 条 委員の任期は、選任後 2 年以内に終了する会計年度のうち最終のものに関する定時評議員会の終結の時までとし、再任を妨げない。
- 2 任期満了前に退任した委員の補欠として選任された委員の任期は、

退任した委員の任期の満了の時までとすることができる。

(委員の職務)

第7条 委員は次の職務を行う。

- 1) 苦情受付担当者から、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苦情申告者への通知
- 3) 利用者からの苦情の直接受付
- 4) 苦情申告者への助言及び法人への助言
- 5) 苦情申告者と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言
- 6) 苦情解決責任者からの苦情に係る改善状況の報告、聴取

(委員の報酬)

第8条 委員は原則として無報酬とする。

(利用者への周知)

第9条 苦情解決責任者は、利用者及びその関係者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名、連絡先等、苦情解決の仕組みについて周知するものとする。

(苦情の受付及び報告義務)

第10条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。

- 2 苦情受付担当者は、利用者等から苦情を受け付けた場合、その内容、状況及び原因等を調査、把握するように努めるものとする。
- 3 苦情受付担当者は苦情受付に際し、次の項を記録し、その内容について苦情申告者に確認する。
 - 1) 苦情の内容及び苦情申告者の苦情の相談、要望等の内容、原因の状況
 - 2) 第三者委員への報告の要否
 - 3) 苦情申告者と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の立会い、助言の要否
- 4 前項2)及び3)が不要の場合は、苦情申告者と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図るとともに、話し合い日時を設定する。
- 5 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。但し、苦情申告者が第三者委員への報告を拒否する意志表示をした場合は、第三者委員への報告義務は負わないものとする。

(苦情の解決協議)

第11条 苦情解決責任者は、苦情申告者との話し合いにより、苦情の解決に努める。

2 苦情申告者及び苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の立会い、又は助言を求めて話し合うことができる。

3 第三者委員が立会いにより苦情申告者と苦情解決責任者が話し合う場合は、次項の手順により行うものとする。

1) 第三者委員による苦情内容の確認をする。

2) 第三者委員による解決案の調整、助言をする。

3) 話し合いの結果及び改善事項の書面での通知、確認をする。

(苦情解決の記録、報告)

第12条 苦情解決の記録、報告は次項により行う。

1) 苦情受付担当者は、苦情の受付から解決までの経過と結果について書面に記録する。

2) 苦情解決責任者は、一定期間毎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) 苦情解決責任者は、苦情申告者に改善を約した事項については、苦情申告者及び第三者委員に対して、一定期間経過後報告する。

(苦情解決結果の公表)

第13条 苦情解決責任者は、必要と認めた場合、その苦情解決結果を個人情報に関するものを除き、施設内掲示板に掲示し、公表する。

(苦情解決結果の記録保存と事後対策)

第14条 苦情解決責任者は、係る苦情について、苦情（受付）報告書及び苦情処理（解決）報告書に纏め、保管する。

2 苦情解決責任者は、係る苦情が当法人運営に影響があると認めた場合、理事会、評議員会、職員会議等に問題を提起し充分検討し、必要な措置を講じた上、今後の福祉サービス及び職員教育の徹底並びに、保育内容、事業内容の向上に資するため努力するものとする。

(その他)

第 15 条 この規程にない事項については、必要に応じて別に定めるものとする。

附則

この規程は平成 13 年 4 月 1 日から施行する。

この規程は平成 15 年 4 月 1 日から改訂施行する。

この規程は平成 22 年 4 月 1 日から改訂施行する。

この規程は平成 31 年 4 月 1 日から改定施行する。

保育園苦情処理マニュアル

(総 則)

- 1 社会福祉法人広野保育園「以下保育園という」は、当保育園で行われるすべての実施事業について、利用者及び地域住民等から苦情を受けた場合、その苦情の処理方法並びに処理手順について規定する。

(目 的)

- 2 保育園の利用者及び地域住民等からの苦情を受けた場合直ちに事実を確認の上、敏速、丁寧処理に当り、利用者及び地域住民等に不安、不信を与えることなく、信頼を得る努力をするとともに以後の保育園運営の資料として保存し、理事会、評議員会及び職員会議等で充分検討し、保育事業内容の向上に努めることを目的とする。

(苦情の受理)

- 3 苦情を受けた者は、速やかに苦情受付担当者に報告し、その内容について、苦情報告書に記入し、園長に提出する。但し、急を要する場合は、苦情報告書を省略し、事後処理として苦情受理処理報告書を提出する。

(苦情の処理)

- 4 (1) すべての苦情は広野保育園苦情処理規程及び保育園苦情処理マニュアルに従い処理する。
(2) 苦情の内容に応じ、園長は関係業務担当者に事情を聞き、充分検討の上速やかに誠意ある回答をする。
(3) 調査、検証が必要と認め、回答期間が長引く場合は、担当者は取り敢えず見込み日数を報告し、解決した時点で苦情処理報告書に詳細を記入し、園長へ提出する。
(4) 人身、人命に関わる事例、及び法人運営に重大な支障をきたす事例については、園長より速やかに理事長に報告し、広野保育園災害対策危機管理規程第8章危機管理対策本部（以後対策本部）を設置し事後の処理を委ねる。

(苦情処理に係る文章の保管)

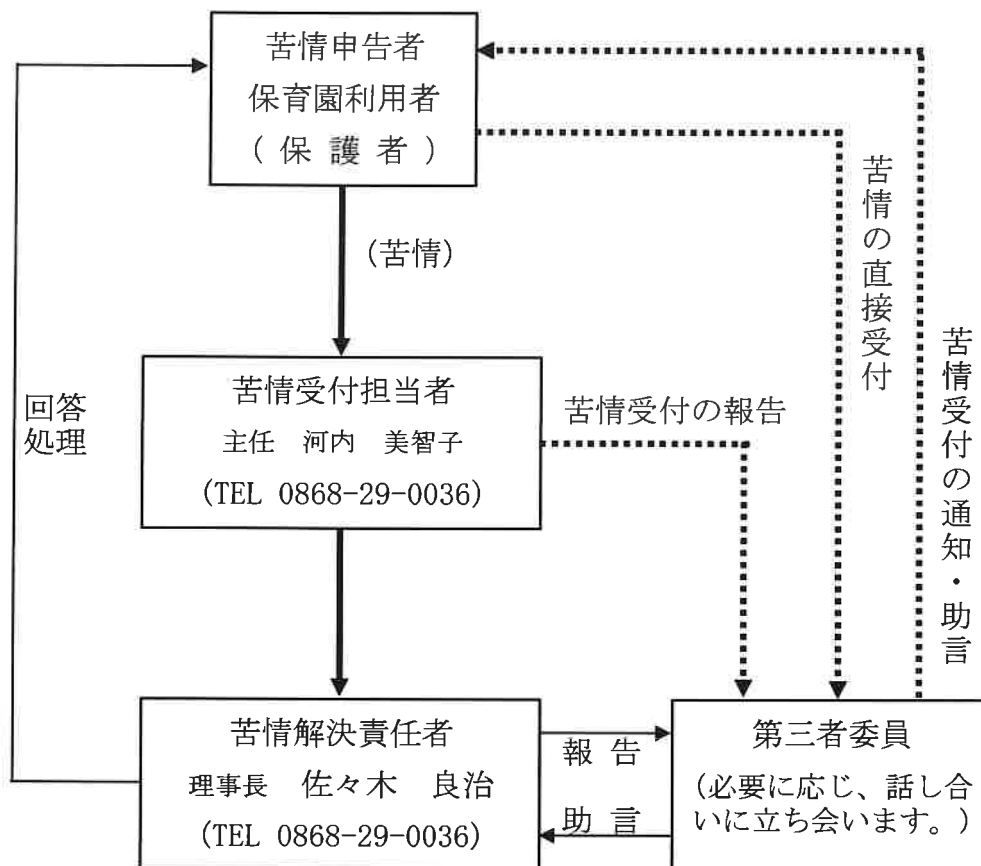
- 5 すべての苦情処理については、理事長が苦情解決責任者としてこの任に当り、苦情報告書及び苦情処理報告書は広野保育園管理規程により保管する。

(事後対策)

- 6 将来同じ原因による苦情が再び起こらないように、園長は職員会議及び必要と認めた場合は、評議員会、理事会に問題を提起し、充分検討した上、保育内容、事業内容の向上のため、職員及び関係者に内容を説明し、教育をする

苦情処理（解決）のための仕組み

社会福祉法人 広野保育園



◎第三者委員連絡先TEL

- (1) 芦田 起宜 TEL 0868(35)0883
- (2) 久常 勝實 TEL 0868(29)1566
- (3) 忠政 智典 TEL 0868(29)1569
- (4) 岡澤 光徳 TEL 0868(26)1357
- (5) 稲垣 比都美 TEL 0868(26)1357

児 童 ク ラ ブ 苦 情 処 理 規 程

(目 的)

- 第1条 社会福祉法人広野保育園が設置運営する広野児童クラブ及び清泉児童クラブ「以下（児童クラブ）という。」は、社会福祉法82条に基づき、苦情解決に関する必要な事項を定め、利用者及びその関係者より苦情を受けた場合、その事実を確認の上、敏速、丁寧に対応に当り、本規程に従い、適切な苦情の解決に努め、利用者及び関係者に不安、不信を与えることなく、信頼を得る努力をするとともに、福祉サービスの質の向上を図ることを目的とする。

(苦情解決責任者及び苦情受付担当者の設置)

- 第2条 児童クラブに苦情解決責任者を置くものとする。
- 2 苦情解決責任者は、理事長がこれに当たるものとする。
 - 3 児童クラブに苦情受付担当者を置くものとする。
 - 4 苦情受付担当者は、職員の中から苦情解決責任者が任命する。

(第三者委員の設置)

- 第3条 苦情の解決に公平性並びに客観性を確保し、利用者及びその関係者の立場に配慮した公正な対応をはかるため、第三者委員「以下（委員）という。」を設置する。

(委員の定数)

- 第4条 委員の数は3名以上とする。

(委員の構成及び選任)

- 第5条 委員は中立、公正を確保し、次の中から選任する。
- 1) 当法人の監事
 - 2) 当法人の評議員
 - 3) 民生委員及び公的機関の経験者
 - 4) 学識経験者
- 2 委員は評議員会が推薦し、理事会の承認を得て理事長が任命する。

(委員の任期)

- 第6条 委員の任期は、選任後2年以内に終了する会計年度のうち最終のものに関する定時評議員会の終結の時までとし、再任を妨げない。
- 2 任期満了前に退任した委員の補欠として選任された委員の任期は、退任した委員の任期の満了する時までとすることができる。

(委員の職務)

- 第7条 委員は次の職務を行う。
- 1) 苦情受付担当者から、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苦情申告者への通知
 - 3) 利用者からの苦情の直接受付
 - 4) 苦情申告者への助言及び法人への助言
 - 5) 苦情申告者と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言
 - 6) 苦情解決責任者からの苦情に係る改善状況の報告、聴取

(委員の報酬)

- 第8条 委員は原則として無報酬とする。

(利用者への周知)

- 第9条 苦情解決責任者は、利用者及びその関係者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名、連絡先等、苦情解決の仕組みについて周知するものとする。

(苦情の受付及び報告義務)

- 第10条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。
- 2 苦情受付担当者は、利用者等から苦情を受け付けた場合、その内容、状況及び原因等を調査、把握するように努めるものとする。
 - 3 苦情受付担当者は苦情受付に際し、次の項を記録し、その内容について苦情申告者に確認する。
 - 1) 苦情の内容及び苦情申告者の苦情の相談、要望等の内容、原因の状況
 - 2) 第三者委員への報告の要否
 - 3) 苦情申告者と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の立会い、助言の要否
 - 4 前項2)及び3)が不要の場合は、苦情申告者と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図るとともに、話し合い日時を設定する。

- 5 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。但し、苦情申告者が第三者委員への報告を拒否する意志表示をした場合は、第三者委員への報告義務を負わないものとする。

（苦情の解決協議）

- 第11条 苦情解決責任者は、苦情申告者との話し合いにより、苦情の解決に努める。
- 2 苦情申告者及び苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の立会い、又は助言を求めて話し合うことができる。
- 3 第三者委員が立会いにより苦情申告者と苦情解決責任者が話し合う場合は、次項の手順により行うものとする。
- 1) 第三者委員による苦情内容の確認をする。
 - 2) 第三者委員による解決案の調整、助言をする。
 - 3) 話し合いの結果及び改善事項の書面での通知、確認をする。

（苦情解決の記録、報告）

- 第12条 苦情解決の記録、報告は次項により行う。
- 1) 苦情受付担当者は、苦情の受付から解決までの経過と結果について書面に記録する。
 - 2) 苦情解決責任者は、一定期間毎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) 苦情解決責任者は、苦情申告者に改善を約した事項については、苦情申告者及び第三者委員に対して、一定期間経過後報告する。

（苦情解決結果の公表）

- 第13条 苦情解決責任者は、必要と認めた場合、その苦情解決結果を個人情報に関するものを除き、施設内掲示板に掲示し、公表する。

(苦情解決結果の記録保存と事後対策)

第14条 苦情解決責任者は、係る苦情について、苦情（受付）報告書及び苦情処理（解決）報告書に纏め、保管する。

- 2 苦情解決責任者は、係る苦情が当法人運営に影響があると認めた場合、理事会、評議員会、職員会議等に問題を提起し充分検討し、必要な措置を講じた上、今後の福祉サービス及び職員教育の徹底並びに、保育内容、事業内容の向上に資するため努力するものとする。

(その他)

第15条 この規程にない事項については、必要に応じて別に定めるものとする。

附則

この規程は平成28年4月1日から施行する。

この規程は平成31年4月1日から施行する。

広野児童クラブ苦情処理マニュアル

(総 則)

- 1 社会福祉法人広野保育園広野児童クラブ「以下児童クラブという」は、当児童クラブで行われるすべての実施事業について、利用者及び地域住民等から苦情を受けた場合、その苦情の処理方法並びに処理手順について規定する。

(目 的)

- 2 児童クラブの利用者及び地域住民等からの苦情を受けた場合直ちに事実を確認の上、敏速、丁寧処理に当り、利用者及び地域住民等に不安、不信を与えることなく、信頼を得る努力をするとともに以後の児童クラブ運営の資料として保存し、理事会、評議員会及び職員会議等で充分検討し、保育事業内容の向上に努めることを目的とする。

(苦情の受理)

- 3 苦情を受けた者は、速やかに苦情受付担当者に報告し、その内容について、苦情報告書に記入し、理事長に提出する。但し、急を要する場合は、苦情報告書を省略し、事後処理として苦情受理処理報告書を提出する。

(苦情の処理)

- 4 (1) すべての苦情は児童クラブ苦情処理規程及び広野児童クラブ苦情処理マニュアルに従い処理する。
(2) 苦情の内容に応じ、苦情受付担当者は関係業務担当者に事情を聞き、充分検討の上速やかに誠意ある回答をする。
(3) 調査、検証が必要と認め、回答期間が長引く場合は、担当者は取り敢えず見込み日数を報告し、解決した時点で苦情処理報告書に詳細を記入し、理事長へ提出する。
(4) 人身、人命に関わる事例、及び法人運営に重大な支障をきたす事例については、苦情受付担当者より速やかに理事長に報告し、広野保育園災害対策危機管理規程第8章危機管理対策本部（以後対策本部）を設置し事後の処理を委ねる。

(苦情処理に係る文章の保管)

- 5 すべての苦情処理については、理事長が苦情解決責任者としてこの任に当り、苦情報告書及び苦情処理報告書は広野保育園管理規程により保管する。

(事後対策)

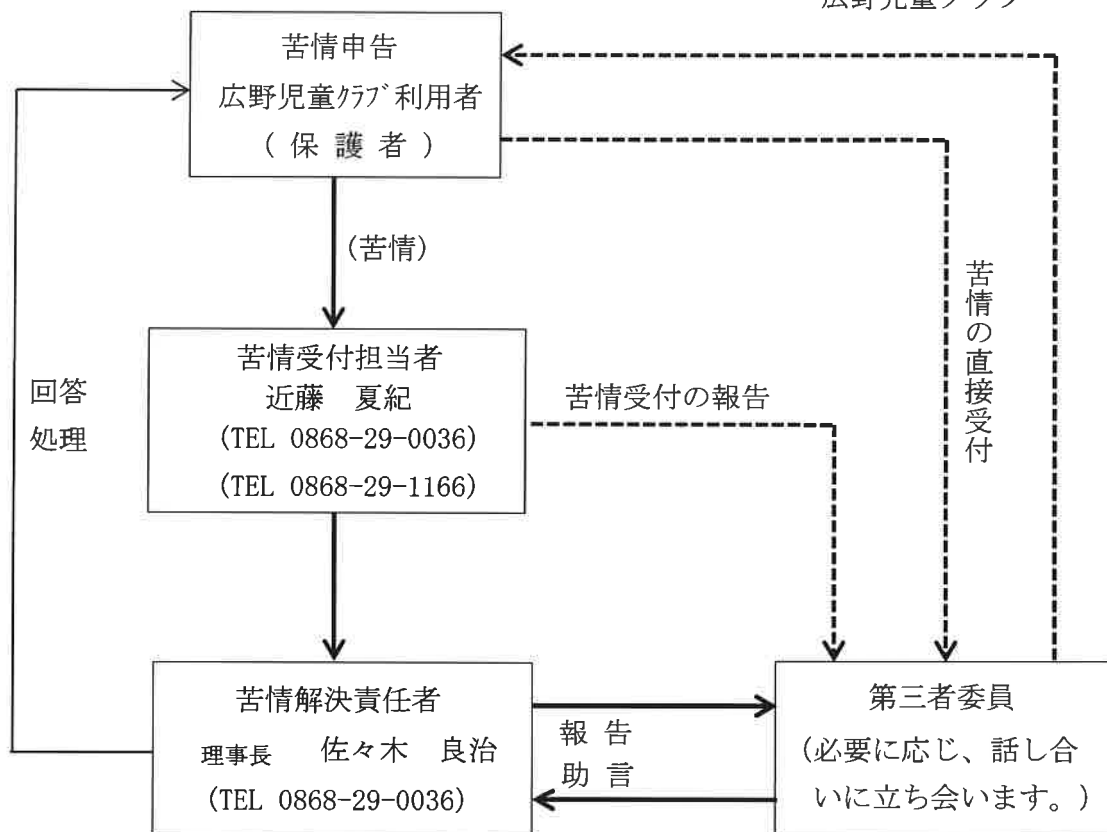
- 6 将来同じ原因による苦情が再び起こらないように、苦情受付担当者は職員会議及び必要と認めた場合は、評議員会、理事会に問題を提起し、充分検討した上、保育内容、事業内容の向上のため、職員及び関係者に内容を説明し、教育をする

苦情処理（解決）のための仕組み

令和元年度 6 月 15 日 現在

社会福祉法人 広野保育園

広野児童クラブ



◎第三者委員連絡先TEL

- (1) 芦田 起宜 TEL 0868(35)0883
- (2) 久常 勝實 TEL 0868(29)1566
- (3) 忠政 智典 TEL 0868(29)1569
- (4) 岡澤 光徳 TEL 0868(29)1439
- (5) 稲垣 比都美 TEL 0868(26)1357

※話し合いで解決できなかった場合、もしくは解決が困難な場合は岡山県運営適正化委員会へ申し立てることができます。

清泉児童クラブ苦情処理マニュアル

(総 則)

- 1 社会福祉法人広野保育園清泉児童クラブ「以下児童クラブという」は、当児童クラブで行われるすべての実施事業について、利用者及び地域住民等から苦情を受けた場合、その苦情の処理方法並びに処理手順について規定する。

(目 的)

- 2 児童クラブの利用者及び地域住民等からの苦情を受けた場合直ちに事実を確認の上、敏速、丁寧処理に当り、利用者及び地域住民等に不安、不信を与えることなく、信頼を得る努力をするとともに以後の児童クラブ運営の資料として保存し、理事会、評議員会及び職員会議等で充分検討し、保育事業内容の向上に努めることを目的とする。

(苦情の受理)

- 3 苦情を受けた者は、速やかに苦情受付担当者に報告し、その内容について、苦情報告書に記入し、理事長に提出する。但し、急を要する場合は、苦情報告書を省略し、事後処理として苦情受理処理報告書を提出する。

(苦情の処理)

- 4 (1) すべての苦情は児童クラブ苦情処理規程及び清泉児童クラブ苦情処理マニュアルに従い処理する。
(2) 苦情の内容に応じ、苦情受付担当者は関係業務担当者に事情を聞き、充分検討の上速やかに誠意ある回答をする。
(3) 調査、検証が必要と認め、回答期間が長引く場合は、担当者は取り敢えず見込み日数を報告し、解決した時点で苦情処理報告書に詳細を記入し、理事長へ提出する。
(4) 人身、人命に関わる事例、及び法人運営に重大な支障をきたす事例については、苦情受付担当者より速やかに理事長に報告し、広野保育園災害対策危機管理規程第8章危機管理対策本部（以後対策本部）を設置し事後の処理を委ねる。

(苦情処理に係る文章の保管)

- 5 すべての苦情処理については、理事長が苦情解決責任者としてこの任に当り、苦情報告書及び苦情処理報告書は広野保育園管理規程により保管する。

(事後対策)

- 6 将来同じ原因による苦情が再び起こらないように、苦情受付担当者は職員会議及び必要と認めた場合は、評議員会、理事会に問題を提起し、充分検討した上、保育内容、事業内容の向上のため、職員及び関係者に内容を説明し、教育をする

(苦情処理図)

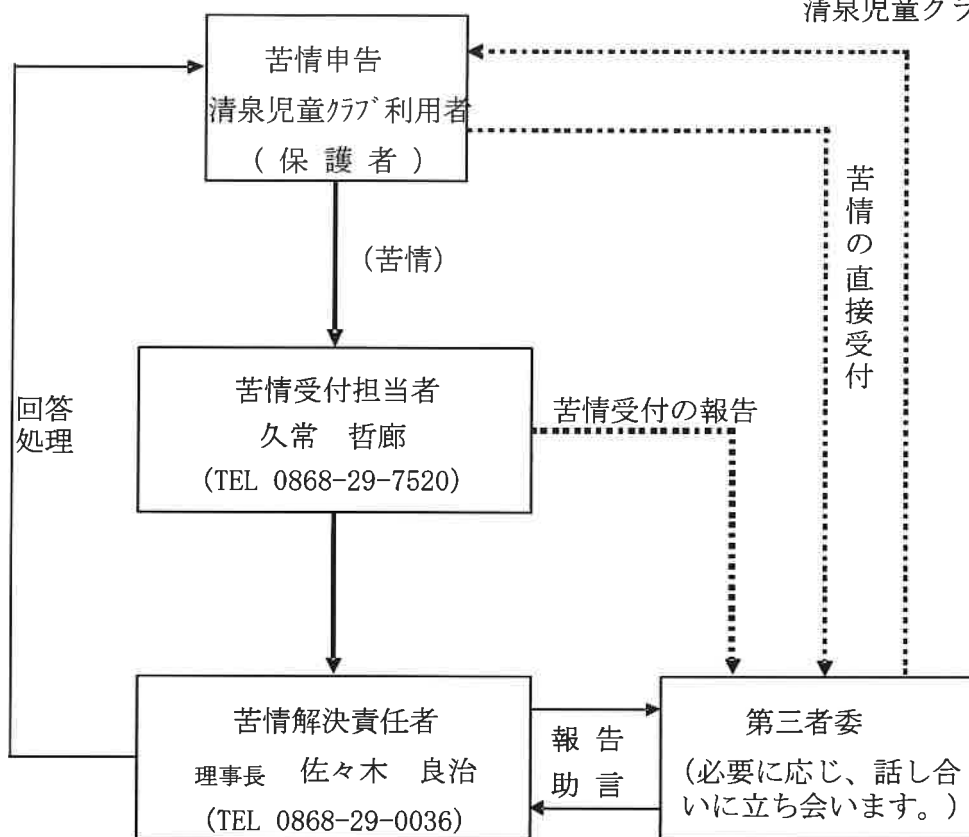
7

苦情処理（解決）のための仕組み

令和元年度6月15日 現在

社会福祉法人 広野保育園

清泉児童クラブ



◎第三者委員連絡先TEL

- (1) 芦田 起宜 TEL 0868(35)0883
- (2) 久常 勝實 TEL 0868(29)1566
- (3) 忠政 智典 TEL 0868(29)1569
- (4) 岡澤 光徳 TEL 0868(29)1439
- (5) 稲垣 比都美 TEL 0868(26)1357

※話し合いで解決できなかった場合、もしくは解決が困難な場合は岡山県運営適正化委員会へ申し立てることができます。