

青空にじいろ保育園苦情解決制度実施要綱

1. 福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に、且つ、早期に解決を図るため、学校法人絆学園 青空にじいろ保育園に苦情解決体制を確立する。
2. 苦情解決体制について、次の役員を置く。
苦情解決責任者 1名
苦情受付担当者 1名
第三者委員 数名（若干名）
3. 役員を選出について、次の方法による。
 - (1) 苦情解決責任者は、事業所長（園長）がこれにあたる。
 - (2) 苦情受付担当者は、苦情解決責任者が委嘱する。
 - (3) 第三者委員は、中立、公正な判断が出来る人を地域の中から選出し、苦情解決責任者が委嘱する。
4. 役員の役割について
 - (1) 苦情解決責任者は、苦情解決の仕組みの周知や苦情申出人との話し合いによる解決、改善を約束した事項の報告などの役割を担う。
 - (2) 苦情受付担当者は、利用者からの苦情を随時、受け付けて苦情解決責任者、第三者委員への報告を行うとともに、受付から解決、改善までの経過と結果の報告について記録する役割を担う。
 - (3) 第三者委員は、利用者が職員等に苦情申出をしにくい際の苦情受付や、苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いへの立会い、助言や解決策の調整を行う。また、日常的な状況の把握と利用者からの意見聴取などの役割を担う。
5. 役員の任期は、次の通りとする。
 - (1) 苦情解決責任者は、事業所の長である期間とする。
 - (2) 苦情受付担当者は、4月1日より翌年3月31日までの1年とし、再任は妨げない。
 - (3) 第三者委員は、4月1日より翌々年3月31日までの2年とし、再任は妨げない。
6. 役員会は苦情解決委員会とし、その都度、開催する。
7. この要綱は、平成31年4月1日から実施する。