

苦情対応規定

(目的)

第1条 この規定は、利用者様およびその家族等により申し出があった苦情・要望等について円滑に且つ適切に対応もしくは改善するための手続きおよび対応について定める

(苦情解決責任者)

第2条 苦情解決責任者は管理者(施設長・園長)とする

(苦情解決責任者の責務)

第3条 苦情解決責任者の責務は次のとおりとする

- (1) 苦情解決委員会の招集
- (2) 苦情解決に向けての手順等を利用者様およびその家族が目にする場所への掲示
- (3) 第三者委員会の話合いの場への立会い要求
- (4) 定期的な苦情受付から解決に至るケースの公表
- (5) その他苦情解決に関する職員への指示等

(苦情受付担当者)

第4条 苦情受付担当者は次のとおりとする

| | |
|----------|-------|
| こばと保育園 | 下邊 優子 |
| どんぐり山クラブ | 池内 裕子 |

(苦情受付の担当者の責務)

第5条 苦情受付担当者の責務は次のとおりとする

- (1) 利用者様およびその家族等からの苦情内容と意向、その記録
- (2) 苦情解決責任者への報告
- (3) 意向により第三者委員会への苦情内容報告
- (4) 苦情受付から経過・改善方法・解決に至るまでの過程を記録・保管
- (5) その他苦情解決に向けての部署内での討議

(第三者委員会)

第6条 苦情解決責任者は、利用者様およびその家族等より申し出のあった苦情・要望等を円滑に且つ公平に解決するために法人に勤務する以外のものを次のとおり第三者委員会として委嘱する

| | | |
|-------|--------------|--------|
| 木永 勝也 | 長崎総合科学大学 准教授 | 春風会 監事 |
| 笠原 元廣 | 社会福祉法人春風会 | 評議員 |

(第三者委員会への責務)

第7条 第三者委員会の責務は以下のとおりとする

- (1) 苦情受付担当者より苦情内容報告の受付
- (2) 苦情解決責任者より申し出のあった話合いの場への立会い
- (3) 苦情内容に対しての改善等の助言
- (4) 利用者様およびその家族等からの直接の苦情受付

(報告)

第8条 苦情受付担当者は、所定用紙(別紙)に必要な事項を記入の上、苦情解決責任者(施設長・園長)へ報告し、解決に至るまでの記録を行う

【こばと保育園・どんぐり山クラブ】

苦情解決の流れ

