

意見・要望・苦情・不満を解決するための仕組みに関する規程

公益社団法人子ども情報研究センター

(趣旨)

第 1 条 公益社団法人子ども情報研究センターが運営する保育所（以下「はらっぱ舎」という）の利用者から、はらっぱ舎に対する様々な意見・要望・苦情・不満（以下「要望等」とする）について、適切な対応とその解決を図るため、この規程を設ける。

はらっぱ舎は、利用者とはらっぱ舎のコミュニケーションの活性化をめざし、よりよい保育所づくりを進めることをめざす。

(目的)

第 2 条 要望等への適切な対応により、利用者の理解と満足感を高め、利用者個人の権利を擁護すると共に、利用者が保育サービスを適切に利用することができるよう支援することを目的とする。

2 要望等の解決にあたり社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で円滑・円満な解決に努め、利用者に安心して利用できる施設としての信頼を得ることを目的とする。

(解決のための体制)

第 3 条 解決のための体制を次の通り整備する。

(1) 苦情解決責任者

苦情解決責任者は各施設長とする。

(2) 苦情受付担当者(以下、「受付担当者」という)

各施設それぞれに置く。施設長が主任保育士もしくは職員の中から任命し、代表理事へ報告する。

(3) 第三者委員の設置

要望等の解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、複数の第三者委員を置く。

(第三者委員の選任等)

第 4 条 第三者委員は理事会において選任する。

2 第三者委員は、本法人の監事、地域在住の社会的信頼を有する方、または、人権相談に携わる相談員の方とする。

3 第三者委員の任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。

4 第三者委員の報酬は実費弁償を原則とする。

(解決責任者の任務)

第 5 条 解決責任者は、受付担当者から報告を受けた場合、誠意をもって以下の要望等の解決に取り組むものとする。

- (1) 利用者からの要望等の内容と意向等を確認し、要望等の解決に努力する。
- (2) 要望等の解決の状況と結果を速やかに利用者へ報告するとともに、第三者委員へ報告する。利用者への報告及び第三者委員への報告は受付担当者に代行させることができる。
- (3) 受付した要望等の内容によって、第三者委員と相談しその解決に努めるものとする。

(受付担当者及び第三者委員の職務)

第 6 条 はらっぱ舎の受付担当者は、以下の職務を行う。

- (1) 利用者からの要望等の受付
- (2) 要望等の内容と利用者の意向等の確認と記録
- (3) 受け付けた要望等及びその改善状況等を解決責任者及び第三者委員への報告

2 第三者委員は、以下の職務を行う。

- (1) 苦情受付担当者から、受け付けた要望等の内容を聴取する
- (2) 内容の報告を受けた旨を申出人へ通知する
- (3) 利用者からの要望等を直接受け付けることもできる
- (4) 必要に応じ申出人への助言を行う
- (5) 必要に応じ保育園への要望等の解決についての助言を行う
- (6) 申出人と解決責任者の話し合いへの立会い、助言を行う
- (7) 解決責任者から、要望等に係わる事案の改善状況の報告を聴取する
- (8) 保育園の日常的な状況の把握に努める

(解決の手順)

第 7 条 苦情解決責任者は、利用者に対し、解決責任者及び受付担当者ならびに第三者委員の名前・連絡先や解決の仕組みについて周知する。その方法は以下のとおりとする。

- (1) 施設内の提示、パンフレットの配布等により、利用者への要望等を受け付ける旨と要望等の受付及び解決の仕組みについて周知する。
- (2) 利用者に対し、解決責任者、受付担当者及び第三者委員の名前・連絡先を周知する。

2 受付担当者は、利用者からの要望等を随時受け付けることを周知する。また、利用者に対し、第三者委員へ直接要望等を申し出ることができることを周知する。

3 受付担当者は、利用者からの要望等の受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について申出人に確認する。

- ① 要望等の内容
- ② 申出人の希望等
- ③ 第三者委員への報告の要否
- ④ 申出人と解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否
- ⑤ 第三者委員への報告又は立ち会いが不要の場合は、申出人と解決責任者の話し合いによる解決を図るよう努める。

4 受付担当者は、受け付けた要望等は全て解決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した場合は、第三者委員への報告は行わないものとする。

5 投書やインターネット等による匿名の要望等については、すべて第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

附則

- 1 この規則を実施するために必要な事項・書式は別に定める。
- 2 この規則は、2016年4月1日から施行する。