

大津あいあい保育園 苦情解決委員会 規程

社会福祉法人 唐橋福祉会

(目 的)

第1章 この委員会は、大津あいあい保育園の保育サービスに対する利用者の苦情を円満解決することによって、保育に対する相互信頼を確保することを目的として設置する。

(苦情解決の基本姿勢)

第2章 苦情への適切・迅速な対応により、利用者の満足感を高め、保育の向上につなげる。また、苦情を密室化せず、社会性・客観性を確保するなかで、円滑・円満な解決をめざす。

(苦情解決体制)

第3章 苦情解決の責任体制は、次の通りとする。

(1) 苦情解決責任者 園長

(2) 苦情受付担当者 副園長

苦情解決責任者は、提起された事案について全面解決まで継続努力を行なう。

苦情受付担当者は、①利用者等からの苦情受付、②苦情内容、提起者の意向の確認と記録、③苦情解決責任者および第三者委員への連絡・報告などを行なう。

(第三者委員)

第4章 利用者等の立場や特性に配慮するとともに、苦情解決に社会性・客観性を確保するために、若干名の第三者委員を委嘱する。委員の任期は1年とし、理事長が委嘱する。

(委員会の構成と任務)

第5章 苦情解決委員会は、苦情解決責任者、苦情受付責任者および第三者委員で構成する。委員会の委員長は第三者委員の中から選出する。委員会は、必要に応じて会議を開き、委員相互の連携と保育問題に対する理解を深める話し合いを進めながら、提起された事案の解決に努力する。

(苦情解決の方法)

第6章 苦情解決にあたっては、特に次の点を重視して取り組む。

(1) 苦情内容の綿密な確認、調整、助言

(2) 記録と事後確認

(公 表)

第7条 苦情解決責任者が苦情解決の経過や結果を公表することが本規程第1条の目的に寄与すると判断する場合、当該事案当事者のプライバシーに十分配慮しながらこれを公表することができる。

(本規程の改廃)

第7章 本規程の改廃は理事会の承認を得て、理事長が行なう。

附 則

この規程は、2002年10月17日から施行する。