

福祉サービス第三者評価事業について

苦情・意見・要望等の 相談解決に関する要項

1 趣 旨

社会福祉法人掛川厚生会こども広場あんり保育園部（以下「本園」という。）の利用者から、本園に対する苦情・意見・要望等（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に、この要項をもうける。

2 解決のための体制

- (1) 本園に相談解決のための責任者を置く。
- (2) 本園に要望等の受付担当者を置く。
- (3) 要望等の内容・相談・解決のために第三者委員を置く。

3 第三者委員

- (1) 第三者委員は社会的信頼を有する者より理事会が選任する。
- (2) 第三者委員の数は2名とする。
- (3) 第三者委員の内1名は、当法人の監事とする。
- (4) 第三者委員の任期は2年とする。

4 職 務

- (1) 受付担当者
 - ア、受付担当者は要望等の申し出があった場合、申出書の内容、意向の確認。
 - イ、責任者への報告、又第三者委員への報告の要否等必要な対応をする。
- (2) 責任者
 - ア、責任者は要望等の内容について意向を確認し、解決に努力する。
 - イ、責任者はその要望等の解決の状況と結果を速やかに利用者に報告するとともに、第三者委員会へも報告をする。
 - ウ、責任者は要望等の内容により、第三者委員へ報告並びに相談をし、その解決に努力する。
 - エ、要望等についてその解決等の内容を報告する。
- (3) 第三者委員
 - ア、要望等の報告を受けた場合は、その内容等について聴取とその報告をする。
 - イ、必要に応じ、要望等の内容について保育園に助言を行なう。

5 広 報

- (1) 保育園内の掲示、保護者会へのパンフレット等の配布により周知を図る。
- (2) 要望等の受け付け箱を設置する。

6 公表

- (1) 第三者委員会内容及び苦情・意見・要望 e t c はホームページアドレス (<http://anri3696.sakura.ne.jp>)にて公表する。

7 記 録

- (1) 要望等については、下記のことを確認し、記録をする。
 - ① 要望等の内容等
 - ② 第三者委員への報告の要否
 - ③ 第三者委員の意見
 - ④ 要望等の解決及び、結果について

この要項は平成14年10月 1日より実施する。
この要項は平成17年10月 1日より一部改正し、実施する。
この要項は平成20年 2月 4日より一部改正し、実施する。

苦情・意見・要望書

平成 年 月 日

解決責任者
こども広場あんり保育園部
園長 杉村須美子 様

こども広場あんり保育園部「苦情・意見・要望等の相談解決に関する要項」より、次の通り苦情・意見・要望を申し出ます。

1 原因となった事実のあった日

平成 年 月 日

2 第三者委員への報告、及び立合等の要否

報 告 (要 否)

立 合 (要 否)

3 内容、及び理由（出来るだけ具体的に）