社会福祉法人　和坂福祉会
苦情解決の実施規程

第１章　総　則

（目的）

第1条 この規程は、社会福祉法第 82 条の規定に基づき、社会福祉法人和坂福祉会（以下「法人」という。）が設置運営するこども園及び保育園（以下「当園」という。）及び児童発達支援事業所（以下「当事業所」において、法人が行う福祉サービスの利用者（以下「利用者」という。）からの苦情に対して、利用者の権利を擁護する観点から、苦情を密室化せず、社会性、客観性を確保した適切な解決を図るための仕組みをつくるために必要な事項を定めるものである。

（事業の対象範囲）

第2条 本規程において対象とする福祉サービスの範囲は、法人が行うところの社会福祉法に規定する社会福祉事業におけるサービス及び、法人が行うその他の福祉サービスとする。

第2章　苦情解決の体制

（苦情解決責任者）

第3条 当園及び当事業所に、利用者からの苦情を解決するための責任主体として、苦情解決責任者を置く。

２　苦情解決責任者は、当園及び当事業所の職員の中から理事長が任命する。

（苦情受付担当者）

第4条 利用者が苦情を申出しやすい環境を整えるために、当園及び当事業所に苦情受付担当者を置く。

２　苦情受付担当者は、当園及び当事業所の職員の中から、理事長が任命する。

（苦情受付担当者の職務）

第5条　苦情受付担当者は以下の職務を行う。

（１）　利用者からの苦情の受付

（２）　苦情内容、利用者の意向等の確認と記録

（３）　受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

（第三者委員）

第6条　当園及び当事業所の苦情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適切な対応を推進するために、第三者委員を置く。

（第三者委員の要件）

第7条　当園及び当事業所における苦情解決が、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により推進されるよう、第三者委員は、苦情解決を円滑且つ円満に図ることが出来る者であって、世間から信頼を有する者とする。

2　　法人の理事は、第三者委員になることが出来ない。

（定数・選任）

第8条　この当園及び当事業所における第三者委員の定数は 2 名とし、法人の理事会において選考し、理事長が任命する。

（任期）

第9条　第三者委員の任期は2年とする。但し再任は妨げない。

2　　第三者委員に欠員が生じた時は、速やかに補充するものとし、補欠によって就任した第三者委員の任期は、前任者の残任期間とする。

（報酬）

第10条　第三者委員の中立性を確保するため、実費弁償を除き、無報酬とする。

（第三者委員の職務）

第11条　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苦情内容の報告聴取
（２）　苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
（３）　利用者からの苦情の直接受付
（４）　苦情申出人への助言
（５）　苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち合い、助言
（６）　苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴収
（７）　日常的な状況把握と意見聴取

第3章　苦情解決の手順

（利用者への周知）

第12条　苦情解決責任者は、利用者に対して、当園及び当事業所における苦情解決責任者、

苦情受付担当者及び第三者委員の氏名、連絡先及び当園及び当事業所における苦情解決の仕組みについて周知させる。

（苦情の受付）

第13条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も利用者等からの苦情を直接受け付けることができる。

（苦情の記録）

第14条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情受付に際し、次の事項を書面（書式1）に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

（1）苦情の内容

（2）苦情申出人の希望等

（3）第三者委員会への報告の要否

（4）苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者の助言、立ち合いの要否

2　前項において確認の結果、第3号及び第4号が不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

（苦情受付の報告・確認）

第15条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。但し、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合は、除く。

2　投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

3　第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。（書式2）

（苦情解決に向けての話し合い）

第16条 苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又、苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員会の助言を求めることができる。

2　第三者委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。

（1）第三者委員による苦情内容の確認

（2）第三者委員による解決案の調整、助言

（3）話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

3　苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。

（苦情解決の記録・報告）

第17条 苦情解決や改善を重ねることにより、法人におけるサービスの質が高まり、運営

の適正さが確保されるが、これらを実行あるものとするために、次により記録と報告を積み重ねることとする。

（1）苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録をする。

（2）苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。

（3）苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告する。（書式3）

（解決結果の公表）

第18条 利用者による福祉サービスの選択や当園及び当事業所が行うサービスの質や信頼性の向上を図るために、個人情報に関するものを除き「事業報告書」及び法人の「ホームページ」に実績を掲載し、公表することとする。

附　則

この規程は、令和 8 年 4 月 1 日から実施する。

苦情解決責任者	和坂こども園	園長	林谷 全晃
	蓮池こども園	園長	山脇 茂登子
	かにがさか保育園	園長	林谷 文子
	うわがいけ保育園	園長	脇野 多賀

苦情受付担当者	和坂こども園	主幹保育教諭	柴田 加奈永
	蓮池こども園	主幹保育教諭	和田 真奈美
	かにがさか保育園	主任保育士	大里 やよい
	うわがいけ保育園	主任保育士	橋　美幸
	はやしのちいさな保育園	園長	中原 直美
	明石の西ちいさな保育園	園長	西川 祐子
	蓮池のちいさな保育園	園長	勢田 有希子
	こどもの家－harima－	管理者	伊藤 史哲
	こどもの家－minamimachi－	管理者	伊藤 史哲

第三者委員	弁護士　佐和田　猛	（明石市）
	弁護士　米田　耕士	（播磨町）
	由井　国博	（民生児童委員）