

# 意見・要望・苦情・不満を解決するための仕組み

## 1, 趣旨

株式会社ケイ・コネクト キッズランド府中保育園、第2キッズランド府中保育園、ABA児童発達支援セルン（以下「本施設」という。）の利用者から、本施設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設ける。

## 2, 目的

- (1) 本施設への要望等に対し、適切な対応と迅速な解決をめざし、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・療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。

## 3, 解決のための体制

- (1) 本施設に解決責任者を置く
- (2) 本施設に対する要望等の申出を受け付けるための受付担当者を置く
- (3) 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
- (4) 第三者委員は、本法人代表、地域の有識者、各施設園長、責任者、また地域在住の社会的信頼を有する方
- (5) 解決責任者及び受付担当者並びに第三者委員の氏名は、利用者への案内通知に掲載する。

## 4, 解決責任者の任務

- (1) 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。
  - ア 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
  - イ 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。
  - ウ 受け付け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

## 5, 受付担当者及び第三者委員の職務

- (1) 本施設の受付担当者は、以下の職務を行う
  - ア 利用者からの要望等の受付
  - イ 要望等の内容と利用者の意向等の確認と記録
  - ウ 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

- ア 受付担当者から、受け付けた要望等の内容を聴取する
- イ 内容の報告を受けた旨を申出人へ通知する
- ウ 利用者からの要望等を直接受け取ることもできる
- エ 必要に応じ申出人への助言を行う
- オ 必要に応じ施設への要望等の解決についての助言を行う
- カ 申出人と解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言を行う
- キ 解決責任者から、要望等に係わる事案の改善状況等の報告を聴取する
- ク 施設の日常的な状況の把握に務める。

6, 解決の手順

(1) 利用者への周知

- ア 施設内の掲示、しおりの配布、ホームページ等により、利用者へ要望等を受けた旨と要望等の解決の仕組みについて周知する
- イ 利用者に対して、解決責任者、受付担当者及び第三者委員の氏名を周知する

(2) 要望等の受付

- ア 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
- イ 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、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な場合は、申出人と解決責任者の話し合いによる解決を図るよう務める

(4) 受付担当者は、受け付けた要望等はすべ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。