

様式 10 (記載例・記載要領)

利用者又はその家族からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

施設名	認定こども園〇〇			
苦情受付担当者	氏名	〇〇 〇〇	役職	副園長
苦情解決責任者	氏名	〇〇 〇〇	役職	園長
利用者に対する苦情解決の仕組みや責任者等の周知状況	<input checked="" type="checkbox"/> 施設内に掲示 <input checked="" type="checkbox"/> 園だより・広報誌などに掲載 <input type="checkbox"/> 保護者会などで周知 <input checked="" type="checkbox"/> 施設ホームページに掲載 <input checked="" type="checkbox"/> 入園案内・重要事項説明書に記載 <input type="checkbox"/> その他 ()			
苦情内容及び苦情解決結果の公表状況	<input checked="" type="checkbox"/> 施設内に掲示 <input checked="" type="checkbox"/> 園だより・広報誌などに掲載 <input checked="" type="checkbox"/> 保護者会などで報告 <input type="checkbox"/> 施設ホームページに掲載 <input type="checkbox"/> その他 ()			
苦情処理に関するマニュアル等の制定状況	<input type="checkbox"/> 制定している (別添) <input checked="" type="checkbox"/> 制定していない			
第三者委員	氏名	〇〇 〇〇	職業	弁護士
	氏名	〇〇 〇〇	職業	民生委員
	氏名		職業	

コメント [記載要領1]:

「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について」を参照し、適切な体制を整えてください。

なお、地方裁量型認定こども園は社会福祉事業ではありませんが、その公共性に鑑み、札幌市子ども未来局では、本指針による体制の整備等を求めることとしております。

コメント [記載要領2]:

施設職員の中から苦情受付担当者を任命し、利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えてください。

コメント [記載要領3]:

園長、理事等を苦情解決責任者としてください。

コメント [記載要領4]:

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た適切な対応を推進するため、第三者委員を(複数名)設置してください。

【第三者委員の要件】
 ・苦情解決を円滑・円満に図ることができる者
 ・世間からの信頼性を有する者
 (例)
 評議員、監事又は監査役、社会福祉士、民生委員・児童委員、大学教授、弁護士など