

# 社会福祉法人プレイズザロード苦情解決実施要項

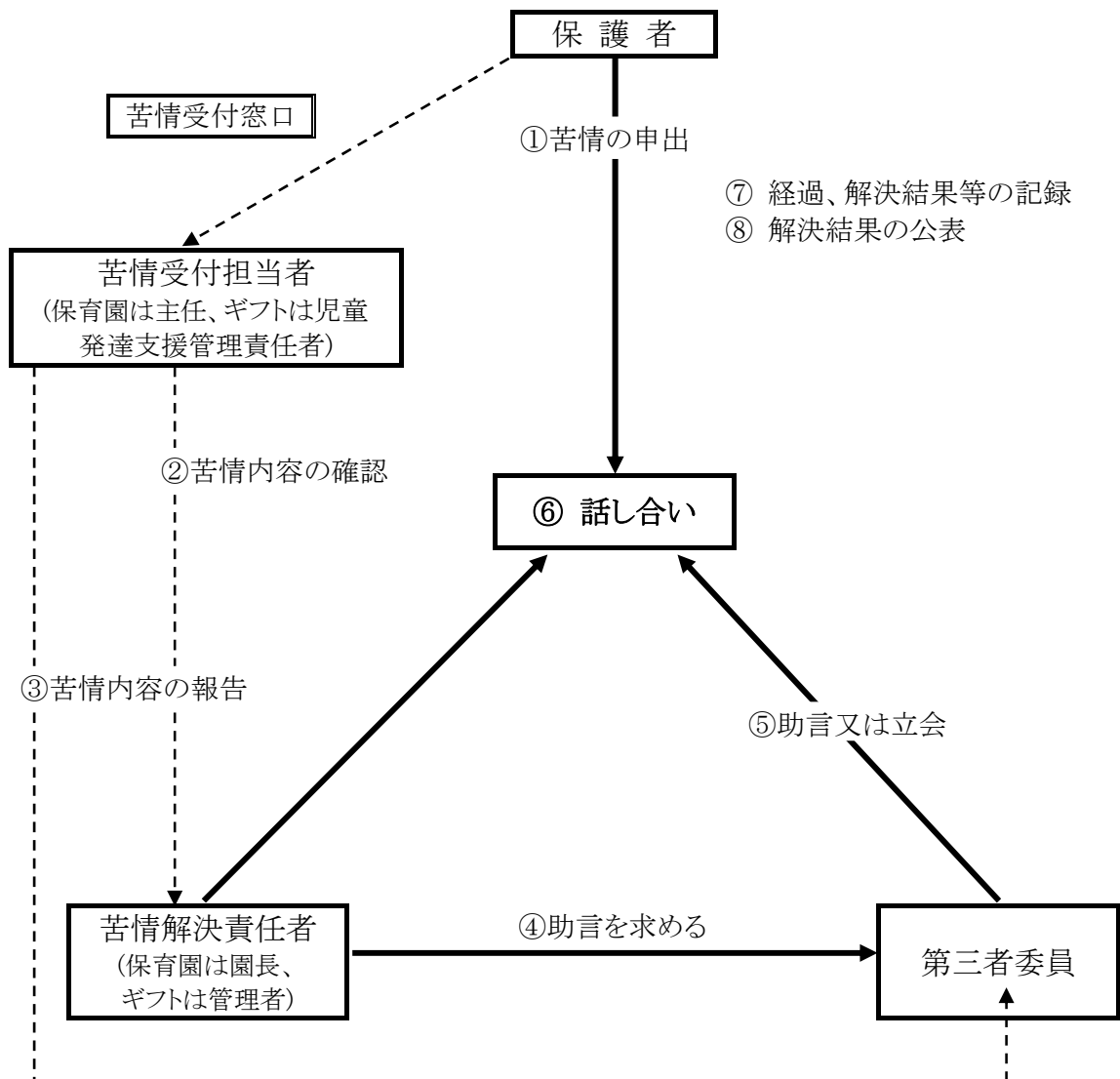
(2009年2月13日制定)  
最終改正 2022年11月16日

(目的)

- 1 この要項は、社会福祉法人プレイズザロード(以下「法人」という。)が運営するハレルヤ保育園及びギフトを利用する児童の保護者(以下「保護者」という。)からの苦情に関する取扱いについて定めるものである。

(苦情解決の仕組み)

- 2 苦情解決の仕組みは、次のとおりとする。



(苦情の受付)

- 3 苦情受付担当者は、保護者からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。
- 4 苦情受付担当者は、苦情受付に当たって、次の事項を苦情申出人に確認する。
  - (1) 苦情の内容(苦情申出人の希望等を含む。)
  - (2) 第三者委員への報告の要否
  - (3) 苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いでの第三者委員の助言又は立ち合い要否

(苦情受付の報告と確認)

- 5 苦情受付担当者は、受け付けた苦情は全て苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を拒否したときは、第三者委員への報告は行わない。
- 6 投書など匿名の苦情についても、必要な対応を行う。
- 7 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情の報告を受けたときは、内容を確認するとともに、苦情申出人に報告を受けた旨を通知する。

(苦情解決の話合い)

- 8 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。なお、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言及び立ち合いを求めることができる。
- 9 第三者委員の立ち合いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次のとおりに行う。
  - (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又は助言
  - (3) 話し合いの結果及び改善事項等について書面による確認

(記録と報告)

- 10 苦情受付担当者は、苦情受付から解決及び改善までの経過と結果を書面により記録する。
- 11 苦情解決責任者は、苦情解決の結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- 12 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項の処理結果等について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後に報告する。

(結果の公表)

- 13 苦情解決の状況については、個人情報に関するものを除き事業報告等に記載し公表する。

実施

この要項は、2009年2月13日から施行する。

2022年11月16日 一部改正(ギフト追加)