

アップル保育園 福祉サービスに関する苦情解決事業実施要項

（目 的）

第1条 この要項は、社会福祉法第82条等に基づき、福祉サービスに対する利用者の満足度を高め、利用者の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを快適に利用することができるよう支援するため、株式会社KEGキャリア・アカデミー及び株式会社KEGリソース（以下「KEG」という。）における苦情解決の仕組みを定め、円滑・円満な苦情解決の促進とKEGの信頼や適正性を確保することを目的とする。

（苦情解決責任者）

第2条 代表取締役は、苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者を選任し、これを配置する。

（苦情受付担当者）

第3条 福祉サービス利用者の苦情申出を受けるため、各保育園には、苦情受付担当者を置き、園長を充てる。

（苦情受付担当者の職務）

第4条 苦情受付担当者の職務は、次のとおりとする。

- （1）利用者からの苦情受付
- （2）苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- （3）苦情内容及びその改善状況の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

（第三者委員の設置）

第5条 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、第三者委員を設置する。また、第三者委員は3名以内とし、代表取締役が委嘱する。

（第三者委員の任期）

第6条 第三者委員の任期は、2年とする。ただし、再任を妨げない。

2 第三者委員に欠員が生じた場合の補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

（第三者委員の職務）

第7条 第三者委員の職務は、次のとおりとする。

- （1）苦情受付担当者からの苦情内容の報告聴取
- （2）前号についての苦情申出者への通知
- （3）利用者からの苦情の直接受付
- （4）苦情申出者への助言
- （5）KEGへの助言
- （6）苦情申出者と苦情解決責任者との話し合いへの立ち会いと助言

- (7) 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取
- (8) 日常的な状況把握と意見傾聴

(第三者委員への報酬)

第8条 第三者委員への報酬は、中立性の確保のため、実費弁償を除き無報酬とする。

(利用者への周知)

第9条 施設での掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、利用者に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名並びに苦情解決の仕組みについて周知する。

(苦情の受付)

第10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。

2 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出者に確認する。

- (1) 苦情内容
- (2) 苦情申出者への要望等
- (3) 第三者委員への報告の要否
- (4) 苦情申出者と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言と立ち合いの要否

3 前項第3号及び第4号が不要な場合は、苦情申出者と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

(苦情の報告・確認)

第11条 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、苦情申出者が第三者委員への報告を明確に拒否の意思表示をした場合を除く。

2 投書等匿名の苦情についても、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の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、苦情申出者に対し報告を受けた旨を通知する。

(苦情解決に向けての話し合い)

第12条 苦情解決責任者は、苦情申出者との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出者又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

2 第三者委員の立ち合いによる苦情申出者との苦情解決責任者の話し合いは、次のとおりとする。

- (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の書面での記録と確認

なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち合いを要請することができる。

(苦情解決結果の記録・報告)

第13条 福祉サービスの質を高め、運営の適正化を確保するために、苦情解決結果の記録と報告を行う。

- (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、書面に記録する。
- (2) 苦情解決責任者は、一定期間ごとに苦情解決結果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、苦情申出者に改善を約束した事項について、苦情申出者及び第三者委員に対して、一定期間経過後報告する。

(解決結果の公表)

第14条 利用者による福祉サービスの選択やKEGによる福祉サービスの信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、事業報告書やホームページ等実績を掲載し公表する。

附 則

この規程は、令和8年4月1日から施行する。

【苦情解決責任者】

関 孝和

(株式会社KEGキャリア・アカデミー、株式会社KEGリソース 保育事業部長)

【苦情受付担当者】

※ 各園の園長

【第三者委員】

① 船木 武裕

(元 和歌山県印南町教育委員会 教育長)

② 岡本 正

(福祉事業型「専攻科」エコール KOBE 名誉学園長)