

大高学童クラブ苦情相談処理解決規程

(目的)

大高学童クラブは、その行った支援に関する利用者（児童）またはその保護者等からの苦情や相談に迅速かつ適切に対応するために、以下の措置を講じることとする。

(苦情相談受付の方法)

- 1, 口頭による申し立ての他、「父母の声 BOX」を利用した文書による受付も行うこととする。口頭による申し立ての場合は、「事故報告書」又は準じる書式を活用して「文書」を作成し、伝達の場合に活用するものとする。
- 2, 「父母の声 BOX」を利用した文書の場合、記名を原則とするが、匿名の場合も受け付けることとする。「BOX」への投書の確認は、開所時に支援員が行う。
- 3, 苦情相談受付担当者を以下のように設置する。
 - ① 支援員に関する苦情、相談は、「父母会長」とする。
_____年度の父母会長は、_____ です。
 - ② 支援員以外に関する苦情、相談は、支援員とする。
- 4, 苦情相談受付時間は、基本的に開所時間に準じることとする。
但し、緊急の場合は開所時間外でも受付可能とする。

緊急連絡先は以下のとおり。

- ① → 連絡先 () _____
- ② → 連絡先 () _____
→ 連絡先 () _____

(苦情・相談解決の方法)

- 1, 苦情・相談解決責任者は、当該年度の父母会長とする。
- 2, 申し立てられた苦情は、速やかに「苦情・相談解決責任者」に伝達されるものとする。
- 3, 申し立てられた苦情、相談は、「父母会役員会」にて検討を行い、解決策に関して、父母会長又は支援員より、申し立て者本人に返答を行うこととする。但し、苦情、相談がプライバシーに関するなど解決に配慮が必要な場合は、役員会を経ずに対応ができることとする。その場合は、苦情・相談解決責任者または支援員がその任を負うこととする。
- 4, 匿名で寄せられた苦情、相談に関する回答は、定例の父母会にて報告を行うこととする。但し、緊急の場合は、掲示物、メール等により返答を行う。
- 5, 解決や対応に急を要する場合は、父母会長、支援員の二者、又は単独で対処するものとする。
- 6, 苦情、相談解決にあたって必要な場合は、苦情、相談の申し立て者本人を含め、関係者全て（児童の場合は、最低限当該児童やその保護者の同意を必要とするものの、慎重に判断を行うこととする）の参加による話し合いを行うことができることとする。その構成員については参加者各々の同意を前提にすることとする。
- 7, 上記以外の方法で解決されない場合は、「愛知県社会福祉協議会内運営適正化委員会」が調整に当たることとする。

所在地 名古屋市東区白壁1番50号

愛知県社会福祉会館

連絡先 電話番号 052-212-5515