

利用者の意見・要望等の相談解決実施要項

(目的)

第1条 この要項は、提供するサービスについて利用者からの意見・要望あるいは苦情（以下「苦情」という）を解決するため、必要な事項を定めるものとする。

(苦情解決体制)

第2条 苦情の円滑・円満な解決を図るため、次の組織を置く。

(1) 保育園の意見・要望等の相談解決責任者（以下「責任者」という）を置く。

(2) 保育園の意見・要望等の受付担当者（以下「担当者」という）を置く。

(3) 苦情を客観的に解決するため第三者委員を置く。

(担当者の職務)

第3条 担当者の職務は次の通りとする。

(1) 利用者からの苦情の受付

(2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録

(3) 受け付けた苦情及びその改善状況等の責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員)

第4条 第三者委員は、苦情の円滑、円満な解決を図ることができる者で、信頼性を有する者から理事会が選考し、理事長が任命する。

2 第三者委員は複数名とする。

3 第三者委員の報酬は無報酬とする。

4 第三者委員の職務は次の通りとする。

(1) 担当者からの受け付けた苦情の報告聴取

(2) 苦情内容の報告を受けた旨の相談・苦情申出人（以下「申出人」という）への通知

(3) 利用者からの苦情の直接受付

(4) 申出人への助言

(5) 事業者への助言

(6) 申出人と責任者の話し合いへの立ち会い、助言

(7) 責任者からの苦情に関わ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

(9) 東社協の福祉サービス運営適正化委員会からの事情調査、あつせん及び必要と認める状況把握に関すること

(利用者への周知)

第5条 責任者は、利用者に対して責任者・担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や

苦情解決の仕組みについて掲示・パンフレットの配布等により周知をはかるものとする。

(苦情の受付等)

- 第6条 担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付けるものとする。
- 2 担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を意見・要望等の受付書（書式1）に記録し、その内容について申出人に確認する。
 - ア 苦情の内容
 - イ 申出人の希望等
 - ウ 第三者委員への報告の要否
 - エ 申出人と責任者の話し合いへの第三者委員の助言・立ち合いの要否

(苦情受付の報告・確認)

- 第7条 担当者は、受け付けた苦情はすべて責任者及び第三者委員に報告する。ただし、申し出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。
- 2 投書など匿名の苦情についても意見・要望等の受付書（書式1）に記録し、前号により報告すると共に必要な対応を行う。
 - 3 第三者委員は、担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認すると共に、申出人に対して報告を受けた旨を意見・要望等の受付報告書（書式2）により通知する。

(苦情解決の話し合い)

- 第8条 第6条第2項のウ及びエが不要な場合には、申し出人と責任者との話し合いによる解決を図るものとする。
- 2 責任者は申し出人と話し合いによる解決に努める。その際、申出人または責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。
 - 3 第三者委員の立ち合いによる申し出人と責任者との話し合いは、次により行う。
 - ア 第三者委員による苦情内容の確認
 - イ 第三者委員による解決案の調整・助言
 - ウ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

(苦情解決の記録・報告)

- 第9条 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（書式1）に記録をする。
- 2 責任者は、一定期間毎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 責任者は、申出人に改善を約束した事項について申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、意見・要望等の相談解決結果報告書（書

式3)により報告する。

(解決結果の公表)

第10条 苦情解決の結果については、個人情報に関するものを除き、「事業活動報告書」や、「園だより」などへその実績を掲載し、公表する。

ご意見・ご要望についてのご案内

当福祉会が運営しております島田・大森駅前・大森北六丁目・北嶺町の各園をご利用になるにあたりまして、お気づきの点、ご意見・ご要望などは、連絡帳等で、遠慮なくお伝え頂きたいと思っておりますが、保護者の皆さんの中には、「1日子どもと接している保育士には、遠慮があって直接言えない。」という方もいらっしゃるのではないかと思います。ですが、園側といたしましては「要望を言い出せない」→「園への不満がたまる」という結果になるよりも、より早い段階での解決を切に願っております。

保育という仕事は、その性質上、どうしても保護者の皆さんと職員との関係を密にすることが必要となりますが、密になればなるほど、些細な感情の行き違いからさまざまなトラブルも起こりやすくなって参りますので、お気づきのこと、不愉快に思われたことなどはすぐにお申し出下さい。お子さんの健やかな成長のためにも、両者が忌憚なく話し合える環境をつくっていききたいと願っております。

なお、このようなご意見は、職員の誰でもが承りますが、一応、責任者と担当者をもうけておりますので下記の通りお知らせいたします。

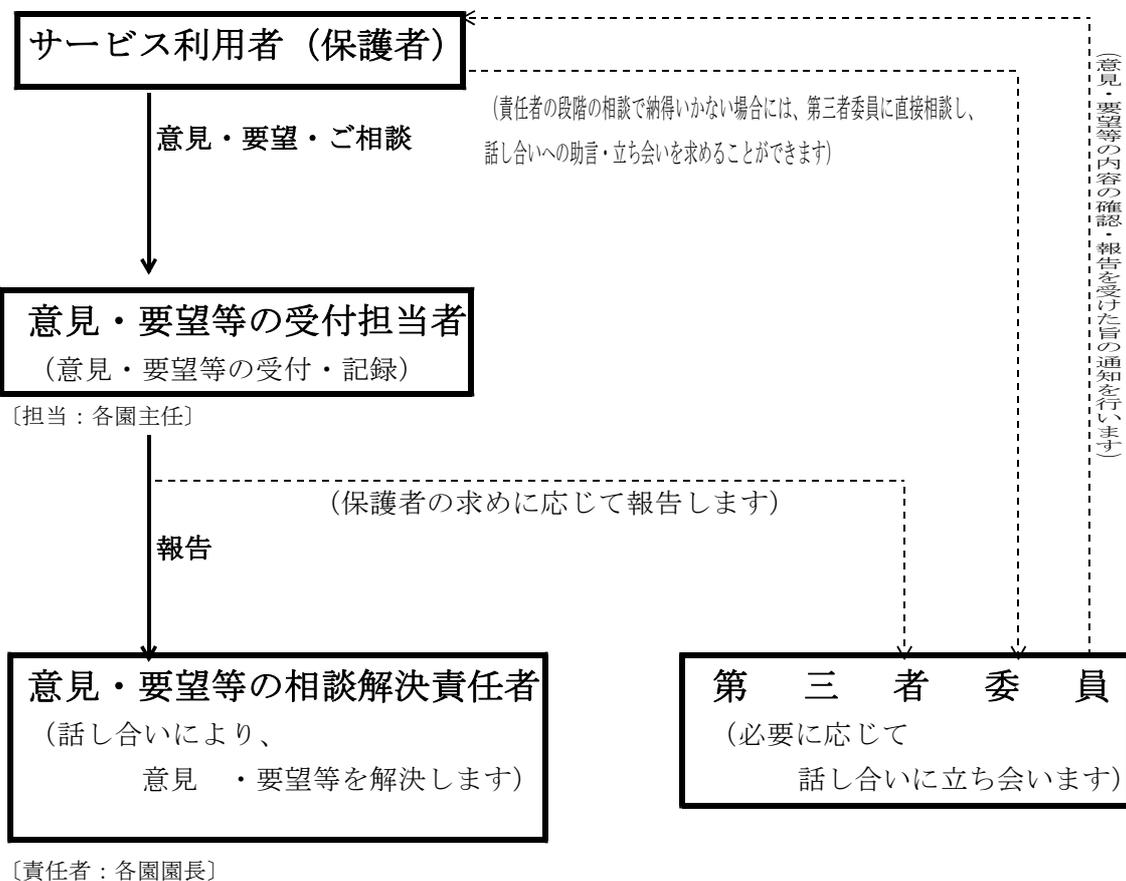
ご意見・ご要望の受付担当者	各園主任
ご意見・ご要望の相談解決責任者	各園園長

また、施設内の担当者と責任者の段階でもご納得のいかない方は、当福祉会とは第三者の関係にあります「**第三者委員**」を設置いたしましたのでご相談下さい。

この委員の方の氏名や連絡先は、事務室に名票を常備しておりますので、必要な方はお申し出下さい。その際、「第三者委員」がご意見を頂戴したことによる業務内容を列記した書類もお渡しいたします。

苦情解決システムの流れを裏面に表にいたしました。ご覧下さい。

【ご意見・ご要望の解決についての仕組み】



※相談解決の結果（改善事項）は、口頭または文書でご報告いたします。

※上の仕組みの中で解決できないご意見・ご要望は、東京都社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てることもできます。

ご意見・ご要望の相談における第三者委員の役割について

〔第三者委員の役割〕

・ご意見・ご要望の受付担当者や責任者との話し合いだけでは納得いかない場合には、第三者の立場にある「第三者委員」が話し合いに立ち会い、必要な助言をいたします。

〔第三者委員の職務〕

- ・ご意見・ご要望の相談解決への立ち会い・助言。
- ・ご意見・ご要望の直接受付
- ・相談内容を受けた旨の保護者（当事者）への通知
- ・責任者より、ご意見・ご要望の改善状況について報告を受け、また保育所の日常的な状況を把握します。

〔第三者委員の立ち会いによる話し合いの方法〕

- ・第三者委員によるご意見・ご要望の内容の確認。
- ・第三者委員による解決案の調整・助言。
- ・話し合いの結果や改善事項などの確認。

※第三者委員の立ち会い・助言を必要とされる場合には、受付担当者にその旨申し出て頂くか、またはお手元の配布物に記載されている委員まで直接ご連絡下さい。

〔第三者委員〕 **坂野麻実子**（地区民生・児童委員 大田区大森北3丁目在住）

大野明日子（児童委員・民生委員 大田区大森北6丁目在住）

※連絡先は法人にお問い合わせ下さい。

また、法人に知られずに連絡を取りたい場合は、入園のしおりをご覧いただくか、児童委員・民生委員への連絡希望として大田区にお問い合わせ下さい。