

利用者の意見・要望等の相談解決実施要領

(目的)

第1条 この要領は、社会福祉法第82条の規定により、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) 保育園に意見・要望等の相談解決責任者（以下「責任者」という。）を置く。
- (2) 保育園に意見・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の第三者委員を置く。

(担当者の職務)

第3条 担当者の職務は次のとおりとする。

- (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2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とおりとする。
 - (1) 担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取
 - (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合い、助言
 - (7) 責任者からの苦情に係わる事案の改善状況等の報告傾聴
 - (8) 日常的な状況把握と意見聴取
 - (9) 県社協の福祉サービス運営適正化委員会からの事情調査、あっ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図るものとする。

(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

3 責任者及び第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

この場合、責任者及び第三者委員はそれを担当者へ連絡し、担当者は、第2項により処理する。

(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ともに、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、内容を確認するとともに、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は、申出人と責任者の話し合いによる解決を図るものとする。

2 責任者は申出人との話し合いによる解決に努める。その際、申出人又は責任者は、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 第三者委員の立会いによる申出人と責任者の話し合いは、次により行う。

ア. 第三者委員による苦情内容の確認

イ. 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、申し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、「事業報告書」や「園便り」などにその実績を掲載し、公表する。

苦情解決責任者、苦情受付責任者について

一貴山保育園

苦情解決責任者 園長 田中 茂雄

苦情受付責任者 主任 井上 瞳

任期：平成29年4月1日～平成31年3月31日

福吉保育園

苦情解決責任者 園長 田中 隆満

苦情受付責任者 主任 田中 則世

任期：平成29年4月1日～平成31年3月31日

長糸保育園

苦情解決責任者 園長 松尾 純子

苦情受付責任者 主任 山崎 美恵子

任期：平成29年4月1日～平成31年3月31日

意見・要望等第三者委員について

一貴山保育園 意見・要望等第三者委員

主任民生児童委員 清水 絹枝

法人 監事 古川 喜治

任期：平成29年4月1日～平成31年3月31日

福吉保育園 意見・要望等第三者委員

主任民生児童委員 吉村 シゲ子

法人 監事 古川 喜治

任期：平成29年4月1日～平成31年3月31日

長糸保育園 意見・要望等第三者委員

民生児童委員 波多江 豪彦

元区長会長 井上 泰俊

任期：平成29年4月1日～平成31年3月31日

保護者の意見要望に関する第3者委員会

一貴山保育園

日 時 平成 30 年 3 月 1 日

報 告

平成 30 年 2 月 20 日

- ・ 3 歳児の保護者の方より自宅に帰ってから、クラス担任の先生に叱られたあと座っていた椅子を蹴られて椅子から落ちて足を怪我したと子どもが訴えたが、まだ 3 歳なので言っていることが曖昧な部分もあり本当なのかどうか心配され、翌日主任保育士へ電話での相談がありました。

園長・主任でクラス担任に前日の様子を細かく聞き、指摘を受けているようなことがあったのか、またはそのように誤解されるようなことがなかったかの聞き取りを行いました。聞き取りを行った結果、給食の時間に後ろを向いて食べるということがあったのでそれを何度か注意はしたが、ひどく叱りつけたり椅子を蹴るといった行為はなく一緒にクラスにいた別の保育士に確認しても、そのようなことは一切なかったとの確認がとれました。保護者の方にはこのことを直接お伝えし、心配されているようなことは一切ないということと、お子様も何か思うことや何かしらの誤解があつての発言だったかもしれないので、また心配なことがあれば今後もしっかりと対応させていただきます。

平成 30 年 2 月 22 日

- ・ 4 歳児の保護者の方より、保育園で友だちに叩かれると最近よく言うが、子どもの言うことでよくわからないので気を付けてみてほしいとの相談が主任保育士にありました。

クラス担任等に普段の様子を聞いたところ、そのような場面を見たことはないということだったので本人に直接聞いてみたところ、朝登園した時に「おはよう」と言って頭をポンと叩かれたことがあると言い、相手の名前も言ったので次からはしないようにお話をして約束をしました。保護者の方にはバス通園でお会いできないため園長より電話連絡を入れて説明しご理解とご安心をいただきました。

今回の指摘を真摯に受け止め、保護者の方や子どもたちが安心して保育園に通うことができるように職員一同再発防止に努めてまいりたいと思います。

保護者の意見要望に関する第三者委員会

長糸保育園

日時 平成 30 年 3 月 1 日(木)

報 告

意見、要望の受付はありませんでした。

3 年目が過ぎ、保護者の方や祖父母の方との信頼関係をさらに深く築くことができたと思います。これからも行事や送り迎え時のコミュニケーションを大切に、小さなことでも尋ねやすい、またお子様を安心して預けていただけるような地域に根ざした保育園を目指していきたいと思います。

また、さらなる保育内容の充実に向け、園内研修等で積極的に意見を出し合い、子ども達の成長と共に日々私達も向上していきたいと思います。

意見・要望等の受付の状況について

福吉保育園

平成30年 3月 1日（第三者 苦情処理委員会）

受付 平成29年 9月21日（木）

内容 送迎時の駐車場に関して、夕方のお迎え後に園庭で保護者同士で話しながら子どもさんを遊ばせてあり、駐車場がなかなか空かなくて困っているという連絡がありました。又、門のフェンス際に横づけされる方がいて車の陰からの飛出しがあり危険な場面があるとのことでした。

対応 長時間の駐車は混雑の原因になります。又、遊んでいる子どもさんの安全面からも駐車場の使用について配慮していただくよう、園のたよりや保護者総会にてお願いをしました。フェンス際への駐車については、さらにフェンスへの掲示も行いました。