

意見・要望・苦情・不満を解決するための仕組みに関する規程

1, 趣旨

社会福祉法人慧光会厳浄寺保育園（以下「本園」という）の利用者、地域子育て支援事業「こがめ」（以下「こがめ」という）の利用者、一時預かり事業の利用者、病後児保育事業「えがお」（以下「えがお」という）の利用者から、本園、「こがめ」、「一時預かり」、「えがお」に対する様々な意見・要望・苦情・不満（以下「要望等」とする）について、適切な対応とその解決を図るため、この規定を設ける。

2, 目的

（１）本園、「こがめ」、「一時預かり」、「えがお」への要望等に対し、適切な対応と迅速な解決を目指し、利用者の理解と満足感を高め、利用者個人の権利を擁護すると共に、利用者が保育サービスを適切に利用することが出来るよう支援することを目的とする。

（２）要望等の解決に当たり社会性或客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で円滑・円満な解決に努め、利用者に安心して利用できる施設としての信頼を得ることを目的とする。

3, 解決のための体制

（１）本園、「こがめ」、「一時預かり」、「えがお」に解決責任者を置く。

（２）本園、「こがめ」、「一時預かり」、「えがお」に対する要望等の申し出を受け付ける為に受け付け担当者を置く。

（３）要望等の解決に社会性或客観性を確保し、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、複数の第三者委員を置く。

（４）第三者委員は理事長が選任する。

第三者委員は、地域在住の社会的信頼を有する方とする。

（５）解決責任者、受付担当者、第三者委員の氏名は、利用者への案内通知に掲載する。

4, 解決責任者の任務

解決責任者は、受付担当者から報告を受けた場合、誠意を持って要望等の解決に取り組むものとする。

（１）利用者からの要望等の内容と意向等を確認し、要望等の解決に努力する。

（２）要望等の解決の状況と結果を速やかに利用者へ報告すると共に、第三者委員へ報告する。利用者への報告及び第三者委員への報告は、受付担当者に代行させることが出来る。

（３）受け付けた要望等の内容によって、第三者委員と相談しその解決に努めるものとする。

5, 受付担当者及び第三者委員の職務

- (1) 本園「こがめ」、「一時預かり」、「えがお」の受付担当者は、以下の職務を行う。
 - ア 利用者からの要望等の受付。
 - イ 要望等の内容と利用者の意向等の確認と記録。
 - ウ 受け付けた要望等及びその改善状況等を解決責任者及び第三者委員へ報告する。
- (2) 第三者委員は、以下の職務を行う。
 - ア 受付担当者から受け付けた要望等の内容を聴取する。
 - イ 内容の報告を受けた旨を申出人へ通知する。
 - ウ 利用者からの要望等を直接受け付けることも出来る。
 - エ 必要に応じ申出人へ助言を行う。
 - オ 必要に応じ本園、「こがめ」、「一時預かり」、「えがお」へ要望等の解決についての助言を行う。
 - カ 申出人と解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言を行う。
 - キ 解決責任者から、要望等に関わる事案の改善状況等の報告を聴取する。
 - ク 本園、「こがめ」、「一時預かり」、「えがお」の日常的な状況の把握に努める。

6. 解決の手順

- (1) 利用者への周知
 - ア 施設内の掲示により利用者への要望等を受け付ける旨と要望等の受付及び解決の仕組みについて周知する。
 - イ 利用者に対して、解決責任者、受付担当者及び第三者委員の氏名、連絡先を周知する。
- (2) 要望等の受付
 - ア 受付担当者は、利用者からの要望等を随時受け付ける。
 - イ 利用者に対し、第三者委員へ直接要望等を申し出ることが出来ることを周知する。
- (3) 受付担当者は、利用者からの要望等の受付に際し、次の事項を書面に記録しその内容について申出人に確認する。
 - ア 要望等の内容
 - イ 申出人の希望など
 - ウ 第三者委員への報告の要否
 - エ 申出人と解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否
- (4) 受付担当者は、受け付けた要望等は、全て解決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した場合は、第三者委員への報告は行わないものとする。
- (5) 第三者委員への報告又は立ち会いが不要な場合は、申出人と解決責任者の話し合いによる解決を図るよう努める。
- (6) 投書等による匿名の要望等については、全て第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

令和3年4月1日

利用者各位

社会福祉法人慧光会 厳浄寺保育園

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、厳浄寺保育園、子育て支援センター「こがめ」、一時預かり事業、病後児保育事業「えがお」では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えることといたしました。

保育所における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めることといたしましたので、お知らせいたします。

記

1. 苦情解決責任者 山崎 淳大（厳浄寺保育園園長）
2. 苦情受付担当者 山崎 瑞代（厳浄寺保育園主任保育士）
3. 第三者委員 (1) 桜井 健一〔連絡先 296-2652 〕
(2) 上床 耕造〔連絡先 296-2902 〕

4. 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立ち会いを求めることができます。なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行います。

- 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確認

(4) 都道府県「運営適正化委員会」の紹介

本事業者で解決できない苦情は、鹿児島県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ができます。

ご意見・ご要望の相談における際の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、子育て支援センター事業、一時保育事業、病後児保育事業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・助言が必要の際には、受付担当者とその旨を申し添えていただくか、または直接下記までご連絡ください。

第三者委員 氏名 桜井 健一
住所 吹上町中原2823-1
電話番号 099-296-2652

第三者委員 氏名 上床 耕造
住所 吹上町和田3695-1
電話番号 099-296-2902

ご意見・ご要望の解決のための仕組みについて

社会福祉法人^{えこうかい}慧光会

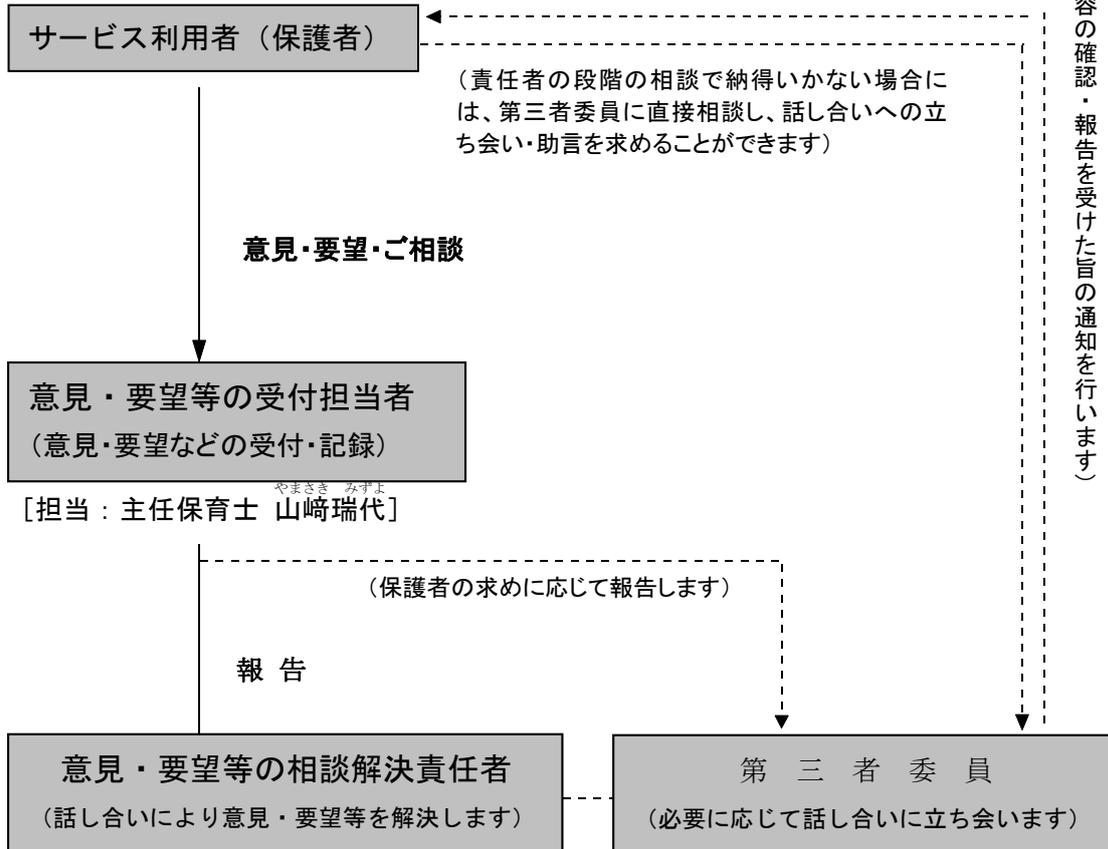
厳浄寺保育園

子育て支援センター「こがめ」

一時預かり事業

病後児保育事業「えがお」

(意見・要望等の内容の確認・報告を受けた旨の通知を行います)



[責任者：園長 ^{やまさき}山崎 ^{じゆんだい}淳大]

[第三者委員：桜井 健一]

住 所：吹上町中原2823-1

電話番号：296-2652

[第三者委員：上床 耕造]

住 所：吹上町和田3595-1

電話番号：296-2902

※相談解決の結果（改善事項）は口頭もしくは文書で責任者よりご報告申しあげます。

※以上の仕組みで解決できないご意見・ご要望は、鹿児島県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。

(運営適正化委員会の連絡先：099-296-3888 厳浄寺保育園内)