

## 「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、当園では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えております。

当園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のように設置し、苦情解決に努めておりますので、お知らせ致します。

記

1. 苦情解決責任者 山下 孝子（園長）
2. 苦情受付担当者 蔵屋 記三子（主任）
3. 第三者委員 高村 順久（弁護士）（06-6365-5005）

近藤 適（大阪市私立保育園連盟 会長）（06-6761-1171）

上里 昭夫（城東区民生委員）

### 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。

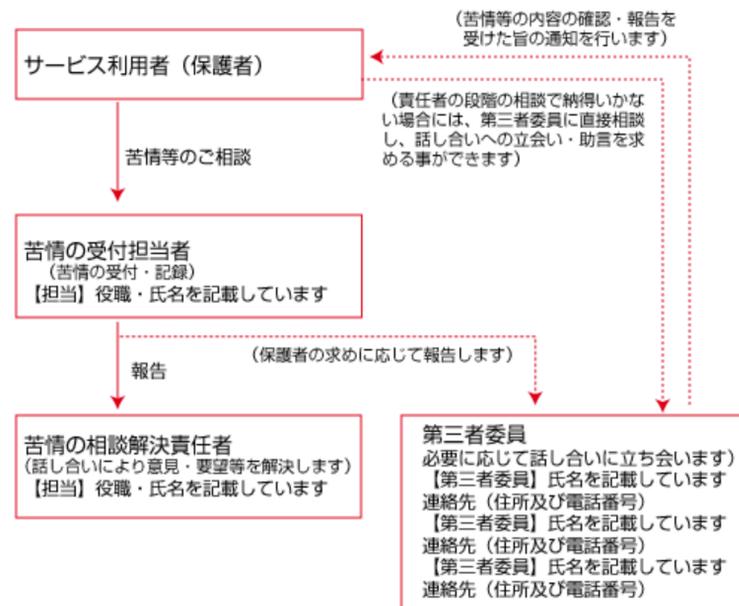
- ア. 第三者委員による苦情内容の確認
- イ. 第三者委員による解決案の調整、助言
- ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

#### （4）都道府県「運営適正化委員会」の紹介

当園で解決できない苦情は、大阪府社会福祉協議会（06-6762-9471）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。

## 苦情解決のための仕組みについて

（園内に掲示しているものと同じ内容です）



※ 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上げます。

※ 以上の仕組みで解決できないご意見・ご要望は大阪府社会福祉協議会（連絡先を記載しています）に設置された運営適正化委員会に申し出ることも出来ます。

## 苦情を解決するための仕組みに関する規程

### 1. 趣旨

社会福祉法人育伸会わんわん保育園（以下「本園」という）の利用者から、本園に対する様々な要望及び苦情（以下「苦情」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）本園への苦情に対し、適切な対応と迅速な解決をめざし、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ともに、利用者が保育サービスを適切に利用することができるよう支援することを目的とする。

（2）苦情の解決にあたり社会性や客観性を確保し、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）本園に解決責任者を置く。
- （2）本園に対する苦情の申し出を受け付けるための受付担当者を置く。
- （3）苦情の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、複数の第三者委員を置く。
- （4）第三者委員は理事会において選任する。

### 4. 解決責任者の任務

（1）解決責任者は、受付担当者から報告を受けた場合、誠意をもって以下の苦情の解決に取り組むものとする。

- ア 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。
- イ 苦情の解決の状況と結果を速やかに利用者へ報告するとともに、第三者委員へ報告する。
- ウ 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）本園の受付担当者は以下の職務を行う。
  - ア 利用者からの苦情の受付
  - イ 苦情の内容と利用者の意向等の確認の記録
  - ウ 受け付けた苦情及びその改善状況等を解決責任者及び第三者委員への報告
- （2）第三者委員は、以下の職務を行う。
  - ア 受付担当者から、受け付けた苦情の内容を聴取する
  - イ 内容の報告を受けた旨を申出人へ通知する
  - ウ 利用者からの苦情を直接受け付けることもできる
  - エ 必要に応じ申出人への助言を行う
  - オ 必要に応じ保育園への苦情の解決について助言を行う
  - 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、苦情に係わる事案の改善状況等の報告を聴取する
  - ク 保育園の日常な状況の把握に務める

### 6. 解決の手順

- （1）利用者への周知
  - ア 施設内の掲示、パンフレットの配布等により、利用者へ苦情を受け付ける旨と苦情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、利用者からの苦情を随時受け付けることを周知する
  - イ 利用者に対し、第三者委員へ直接苦情を申し出ることができることを周知する
- （3）受付担当者は利用者からの苦情の受付に際し、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。

#### ① 苦情の内容

#### ② 申出人の希望等

#### ③ 第三者委員への報告の要否

#### ④ 申出人と解決責任者の話し合いへの第三者委員への助言、立会いへの要否

#### ⑤ 第三者委員への報告または立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務める

（4）受付担当者は、受け付けた苦情はすべ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）投書やインターネット等による匿名の苦情については、すべて第三者委員に報告し、必要な対応を行う。