

## 1. 趣旨

社会福祉法人聖ヨハネ会出津愛児園（以下「本園」という。）の利用者から、本園に対する様々な意見・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) 本園への要望に対し、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) 要望等の解決にあ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) 本園に解決責任者を置く。
- (2) 本園に対する要望等の申出を受け付けるための受付担当者を置く。
- (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、複数の第三委員を置く。
- (4) 第三委員は理事会において選任する。  
第三者委員は、本法人評議員、監事または地域在住の社会的信頼を有する方、例えば医師、大学教授、弁護士、社会福祉士、民生委員、児童委員の方とする。
- (5) 解決責任者及び受付担当者並びに第三委員の名前は、利用者への案内通知に掲載する。

## 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要望等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 要望等の解決の状況と結果を速やかに利用者に報告するとともに、第三委員へ報告する。利用者への報告及び第三委員への報告は受付担当者に代行させることができる。
  - 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会い、助言を行う。
- キ 解決責任者から、要望等に係る事案の改善状況等の報告を聴取する。
- ク 保育園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、パンフレットの配布等により、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事を周知する。
- 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できることを周知する。

### (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。

- ① 要望等の内容
- 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の助言、立会いの要否
- 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努める。

### (4) 受付担当者は、受け付けたよう冒頭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要望とうについては、すべて第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

## 附 則

- 1 この規則を実施するために必要な事項・様式は、別に定める。
- 2 この規則は、平成 28 年 4 月 1 日から実施する。
- 3 平成 31 年 4 月 1 日 一部改正

出津愛児園利用者の皆様

## 意見・要望・苦情・不満を解決するための仕組みについて

—利用者の皆様と保育園のコミュニケーションの活性化を目指して—

個人の尊重と自立支援を柱とした、社会福祉の在り方を見直すための改革が進められ、平成12年6月に「社会福祉法」が成立しました。

出津愛児園でもこのような法改正の趣旨に沿って、利用者の皆様と保育園のコミュニケーションの活性化を目指して、「意見・要望・苦情・不満(以下「要望等」とする)を解決するための仕組みに関する規程」を設け、利用者の皆様の要望等に的確に応え、よりよい保育園づくりを進めて参りたいと考えております。お気づきのことがあれば、どんな小さなことでも結構ですので、積極的に保育園に対してご要望くださるようお願いいたします。なお、仕組みは次のとおりです。

### 目的

1. 要望等への適切な対応により、利用者の理解と満足感を高めることを目的とします。
2. 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します。
3. 納得のいかないことについては、一定のルールに沿った方法で円滑・円満な解決に努めることを目的とします。

### 解決の体制

#### 1. 解決のための園内体制について

保育園に関する要望等を解決するため、出津愛児園では園長をその責任者とし、主任保育士の大浜博子を受付担当職員と決めました。保育園に関する要望等は担当職員へお申出ください。

- (1) 解決責任者 園長 永谷 悦子
- (2) 受付担当者 主任保育士 松尾由美子

#### 2. 解決のための第三者委員について

直接保育園に言い難いことや、何度言っても解決しないようなことを解決するため、第三者委員として次の2名の方に依頼しました。第三者委員へ直接、要望等を申し出られるか、または保育園への申し出に際し立会いをお願いする等ができます。

- (1) 第三者委員 行政相談委員 高橋 涉氏
- (2) 第三者委員 地域関係者 山崎 ちづ子氏

## 申し出

1. 要望等は所定の用紙を使用し、直接保育園の受付担当者に申し出てください。
2. 解決責任者である園長へ直接申し出することもできます。
3. 保育園でお願いしている第三者委員へ直接申し出することもできます。

## 解決の記録と報告

受け付けた要望等は、受付担当者から解決責任者である園長、関係職員へ回覧し、円滑・円満な解決に努めます。

第三者委員への報告を原則としますが、申し出の方で第三者委員への報告を拒否される場合は報告をしませんので、その旨を用紙にご記入ください。匿名の手紙、電話等による要望等はすべて第三者委員へ報告します。

## 解決の通知

受け付けた要望等は解決責任者より所定の用紙により、改善されたものの通知書をもって申し出人へ通知します。

## 解決の公表

個人情報に関するものや申込者が拒否した場合を除いて、要望等の解決について、毎年度終了後に事業報告において公表し、保育園の改善に努めます。

この解決の仕組みは、平成 31 年 4 月 1 日から実施します。

