

# 苦情・要望・意見・不満を解決する為の 仕組みに関する規定

## 1 趣 旨

社会福祉法人感田福社会（以下「本法人」という。）の設置経営する施設、感田保育園（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) 本園への要望等に対し、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や客観性を確保し、一定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止めるための担当者を置く。
- (3) 要望等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。  
第三者委員は、本法人監事または、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責任者並びに第三者委員の氏名は、利用者への案内通知に記載する。

## 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て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、受け付けた要望等の内容を聴取する。
  - イ 内容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入れることもできる。
  - 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、要望等に係わる事業の改善状況の報告を聴取する。
  - ク 保育園の日常の状況の把握につとめる。

## 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ことを周知する。
- 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、次の事項を書面で記録し、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又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に務める。

### (4) 受付担当者は、受け付けた要望等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等については、内容を検討し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に必要な事項・書式は別に定める。
- 2 この規則は、平成13年4月1日から実施する。

利 用 者 各 位

社会福祉法人 感田福祉会  
感 田 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、本事業所（保育所）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。

本事業所（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 日南川 宣明 （施設長）
2. 苦情受付担当者 日南川 博子 （主任保育士）
3. 第三者委員 (1) 赤 間 功 （あかま歯科クリニック医院長）  
(2) 阿座上 才紀（あざかみこどもクリニック医院長）

#### 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。

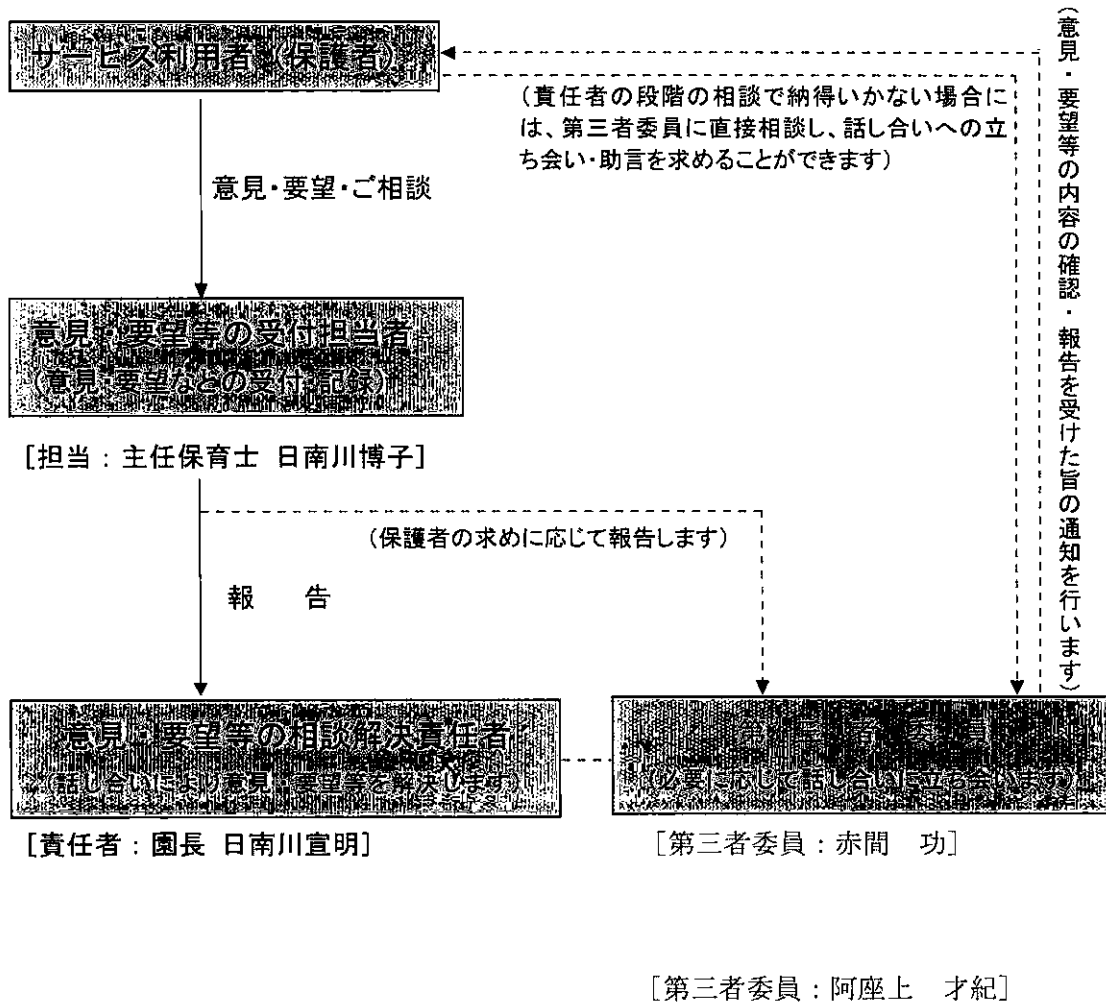
- ア. 第三者委員による苦情内容の確認
- イ. 第三者委員による解決案の調整、助言
- ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

##### (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、福岡県社会福祉協議会（092-915-3511）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・ご要望の解決のための仕組みについて

社会福祉法人 感田福祉会  
感田 保育園



※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、福岡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：092-915-3511）

[第三者委員の氏名・連絡先、役割を記入した名票⇒保護者]

## 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、受付担当者に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 赤 間 功

第三者委員 氏名 阿座上 才紀