

## 意見・要望・苦情等を解決するための仕組みについて

### 1. 趣旨

社会福祉法人竜石保育会 竜石保育園（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、この仕組みを設ける。

### 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ともに、利用者が保育サービスを適切に利用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、一定のルールに沿った方法で円滑・円満な解決に努め、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 解決責任者 | 吉田修生（園長）    |              |
| ② 受付責任者 | 吉田恵美（主任保育士） |              |
| ③ 第三者委員 | 吉田久武（本法人監事） | TEL 82-0336  |
|         | 狩野栄作（本法人監事） | TEL 82-3009  |
|         |             | 西有家町龍石5009番地 |
|         |             | 西有家町龍石5373番地 |

### 4. 解決責任者の任務

#### (ア) 要望等を申し出た利用者（保護者）との話し合い

- ・受付担当者より要望等の内容の報告を受け、保護者との話し合いによる解決に努めます。（必要に応じて第三者委員の助言を求められます）

#### (イ) 解決結果についての報告

- ・一定期間ごとに解決内容について第三者委員に報告して必要な助言を受けます。
- ・改善を約束した事項について、保護者および第三者委員に一定期間経過した後に報告します。

### 5. 受付担当者の任務

#### (ア) 要望等の受付

- ・利用者からの要望等を随時受け付けます。

#### (イ) 内容・解決プロセスの記録

- ・受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録します。

#### (ウ) 受け付けた要望等とその改善状況などの報告

- ・要望等を申し出た利用者から受け付けた要望等やその改善状況などを解決責任者や第三者委員に報告します。

### 6. 第三者委員の任務

#### (ア) 受付担当者からの報告

- ・（要望等を申し出た利用者が第三者委員への報告を必要とした場合）受付担当者から要望等内容の報告を受け、要望等内容の報告を受けた旨を、利用者へ通知します。

#### (イ) 利用者からの直接の要望等の受付

- ・利用者から直接要望等を受け付ける場合もあります。

#### (ウ) 助言

- ・要望等を申し出た利用者や保育園に対して必要な助言を行います。

#### (エ) 要望等解決の話し合いへの立合い

- ・要望等を申し出た利用者や解決責任者の求めに応じ、双方の話し合いへの立合い・助言を行います。

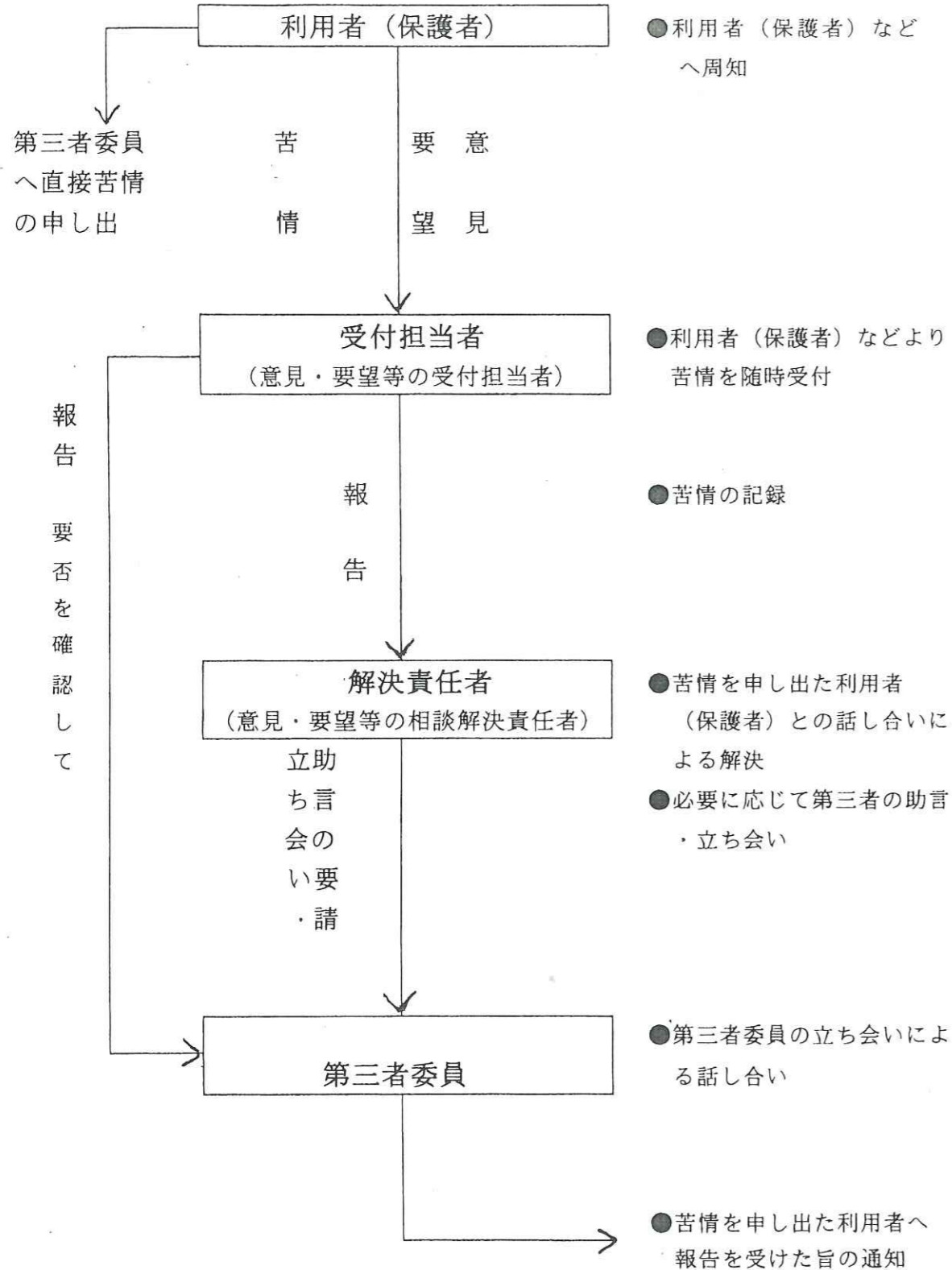
#### (オ) 解決責任者からの要望等解決結果などの報告

- ・解決責任者より、要望等解決結果や改善報告などの報告を受けます。

### 7. 長崎県の「運営適正化委員会」の紹介

本事業者で解決できない要望等は、長崎県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会（095-842-6410）に申し立てることができる。

## 解決の手順



- 利用者（保護者）などへ周知
- 利用者（保護者）などより苦情を随時受付
- 苦情の記録
- 苦情を申し出た利用者（保護者）との話し合いによる解決
- 必要に応じて第三者の助言・立ち会い
- 第三者委員の立ち会いによる話し合い
- 苦情を申し出た利用者へ報告を受けた旨の通知
- 投書や匿名の苦情……第三者委員に報告し必要な対応を行う。
- 解決結果の公表……個人情報を除き「事業報告書」や「広報誌」などに実績を掲載し、報告する。

## 苦情・要望等の公表について

竜石保育園は、利用者のみなさまから寄せられた苦情・要望等について、適切な対応によりその解決にあたります。

苦情・要望等およびその解決については、個人情報に関するものや申出者が拒否した場合を除き公表し、保育園の改善に努めます。

現在、苦情・要望等はありません。