

# 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

社会福祉法第82条の趣旨に基づき、社会福祉法人立正たちばな会（以下「本法人」という。）が行う事業の利用者から、本法人に対する様々な意見・要望・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、この規程を設ける。

## 2. 目的

（1）本法人への要望等に対し、適切な対応とその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）本法人に解決責任者を置く。

（2）本法人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、児童委員等の方とする。

（5）解決責任者及び受付担当者並びに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

（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へ報告するとともに、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）本法人の受付担当者は、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ち会い、助言を行う
- キ 解決責任者から、要望等に係わる事案の改善状況等の報告を聴取する
- ク 保育園の日常的な状況の把握に勤める

## 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、利用者へ要望等を受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、立ち会いの要否
- 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務める

(4) 受付担当者は、受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。

(4) 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、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・書式は、別に定める。
- 2 この規則は、平成 25 年 6 月 1 日から実施する。

平成 26 年 4 月 1 日（火）

川西保育園・リボン保育園利用者の皆様

社会福祉法人立正たちばな会

理事長 渡 邊 泰 學

## “意見・要望・苦情・不満を解決するための仕組み”

ー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ー

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」が成立しています。川西保育園・リボン保育園でもこのような法の趣旨に沿い、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」とする）を解決するための仕組みに関する規程」を既に設けています。今後より一層、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、理事長をその責任者とし、主任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、お申し出ください。

(1) 解決責任者 理事長 渡 邊 泰 學

(2) 受付担当者 主任 白 石 典 子 (川 西保育園)

山 口 典 子 (リボン保育園)

#### 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、何度い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ち会いをお願いする等ができません。

(1) 第三者委員 清水 泰三 氏

住所 岩国市岩国 2 丁目 12-27

電話 43-2276

(2) 第三者委員 山本 浩司 氏

住所 岩国市岩国 2 丁目 4-7

電話 44-0157

## 申し出

1. 要望等は所定の用紙（別紙様式①）を使用し、直接保育園の受付担当者に申し出て下さい。用紙は掲示板にあります。
2. 保育園でお願いしている第三者委員へ直接申し出ることもできます。

## 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理事長、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、改善されたものの通知書（別紙様式②）、調査を実施したことの報告書（別紙様式③）または調査を行わない旨の通知書（別紙様式④）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やホームページにおいて公表し、保育園の改善に務めます。

この解決の仕組みは、平成 25 年 4 月 1 日から実施します。

別紙様式①

# 申 出 書

平成 年 月 日

解決責任者 渡 邊 泰 學 殿

申出人  
住所〒  
氏名  
電話番号  
保育園利用者との関係

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により、次のとおり意見・要望・苦情・不満を申し出ます。

1. 原因となった事実のあった日

平成 年 月 日

2. 原因となった施設名

川西保育園 リボン保育園

3. 第三者委員への報告及び立ち会いの可否

報告 可・否 立会 要・不要

4. 内容及び理由（具体的に書いてください）

別紙様式②

# 改善通知書

平成 年 月 日

様

解決責任者

氏名 渡邊泰學 印

平成 年 月 日付け申し出の 保育園への意見・要望・苦情・不満に関して調査を行い、その結果次のような改善が行われましたので通知します。

意見・要望・苦情・不満の主旨及び改善内容

別紙様式③

## 意見・要望・苦情・不満調査結果報告書

平成 年 月 日

様

解決責任者

氏名 渡邊泰學 印

平成 年 月 日付け申し出の 保育園への意見・要望・不満の調査を行いました。調査の結果、次のような結果となりましたので報告します。

意見・要望・苦情・不満の主旨及び調査結果

別紙様式④

## 意見・要望・苦情・不満について調査しない旨の通知書

平成 年 月 日

様

解決責任者

氏名 渡邊泰學 印

平成 年 月 日付け申し出の 保育園への申出につきましては、次の理由により調査しないこととなりましたので通知します。

意見・要望・苦情・不満の主旨及び調査しない理由