

# 苦情処理体制（要綱）

座間ゆめっこ保育園

## 「座間ゆめっこ保育園」における保育サービスに関する苦情解決事務処理要綱

### 第1条（目的）

#### 1. 目的

児童福祉施設最低基準の一部改正（平成12年8月11日厚生省令第11号、平成12年9月1日施行）により、同最低基準第12条の2の規定に基づき、児童福祉施設において苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講ずることが義務づけられたため、座間ゆめっこ保育園における利用者等からの意見・要望等への対応について必要な事項を定める。入所についての意見・要望等については、この要領の目的の範囲外とする。

### 第2条（苦情解決責任者、苦情解決実務者及び苦情受付担当者）

苦情の解決を円滑に推進するため、座間ゆめっこ保育園に苦情解決責任者、苦情解決実務者及び苦情受付担当者を置く。

- ・ 苦情解決責任者は、園長 溝渕信一をもって充てる。
- ・ 苦情解決実務者及び苦情受付担当者は、主任 小岩志保をもって充てる。

### 第3条（第三者委員）

苦情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、第三者委員を置く。

2 第三者委員は、幅広い見識と社会の実情に通じた人物のうちから地域より選出し理事長が委嘱する。

3 第三者委員は、委員若干人をもって組織する。

4 第三者委員に欠員が生じたときは、速やかに補充する。

### 第4条（報酬）

第三者委員の中立性を確保するため、実費弁償を除き無報酬とする。

### 第5条（苦情の受付）

苦情受付担当者は、苦情を申し出た利用者(以下「苦情申出人」という。)に対し、次に掲げる事項を確認し、受付を行うものとする。この場合において、第三者委員も利用者から苦情を直接受け付けることができるものとする。

- (1) 苦情の内容及び苦情申出人の希望等
- (2) 第三者委員への報告の要否
- (3) 第三者委員の助言又は立会の要否

2 前項の規定による確認の結果、第三者委員への報告又は助言若しくは立会いが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いにより解決を図るものとする。

### 第6条（苦情の受付の報告及び確認）

苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者、苦情解決実務者及び第三者委員に報告しなければならない。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合はこの限りでない。

- 2 投書等匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行うものとする。

3 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

#### 第7条（苦情の解決）

苦情解決責任者及び苦情解決実務者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努めなければならない。この場合において、苦情解決責任者及び苦情解決実務者又は苦情申出人は、必要に応じて第三者委員の立会いを要請することができる。

2 第三者委員の立会いによる苦情解決責任者又は苦情申出人の話し合いは、次により行う。

- (1) 第三者委員による苦情内容の確認
- (2) 第三者委員による解決案の調整及び助言
- (3) 話し合いの結果、改善事項等の書面による記録及び確認

#### 第8条（苦情解決結果の記録及び報告）

苦情受付担当者は、苦情の受付から解決及び改善までの経過及び結果について、書面（苦情解決記録）に記録しなければならない。

2 苦情解決責任者は、苦情の解決結果について、苦情申出人及び第三者委員に対して報告しなければならない。

#### 第9条（苦情解決結果の公表）

苦情解決責任者は、利用者による保育サービスの選択並びに保育サービスの質及び信頼性を確保するため、個人情報に関するものを除き、苦情解決結果の実績をお知らせ配布や園だより等に掲載し、公表するものとする。

#### 第10条（利用者への周知）

苦情解決責任者は、利用者に対して、苦情解決責任者、苦情解決実務者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名並びに苦情解決の仕組み等について、お知らせの配布や掲示板への掲示等により周知するものとする。

#### 第11条（苦情の整理等）

苦情解決責任者は、苦情に関する書類を整備し、適正に保管しなければならない。

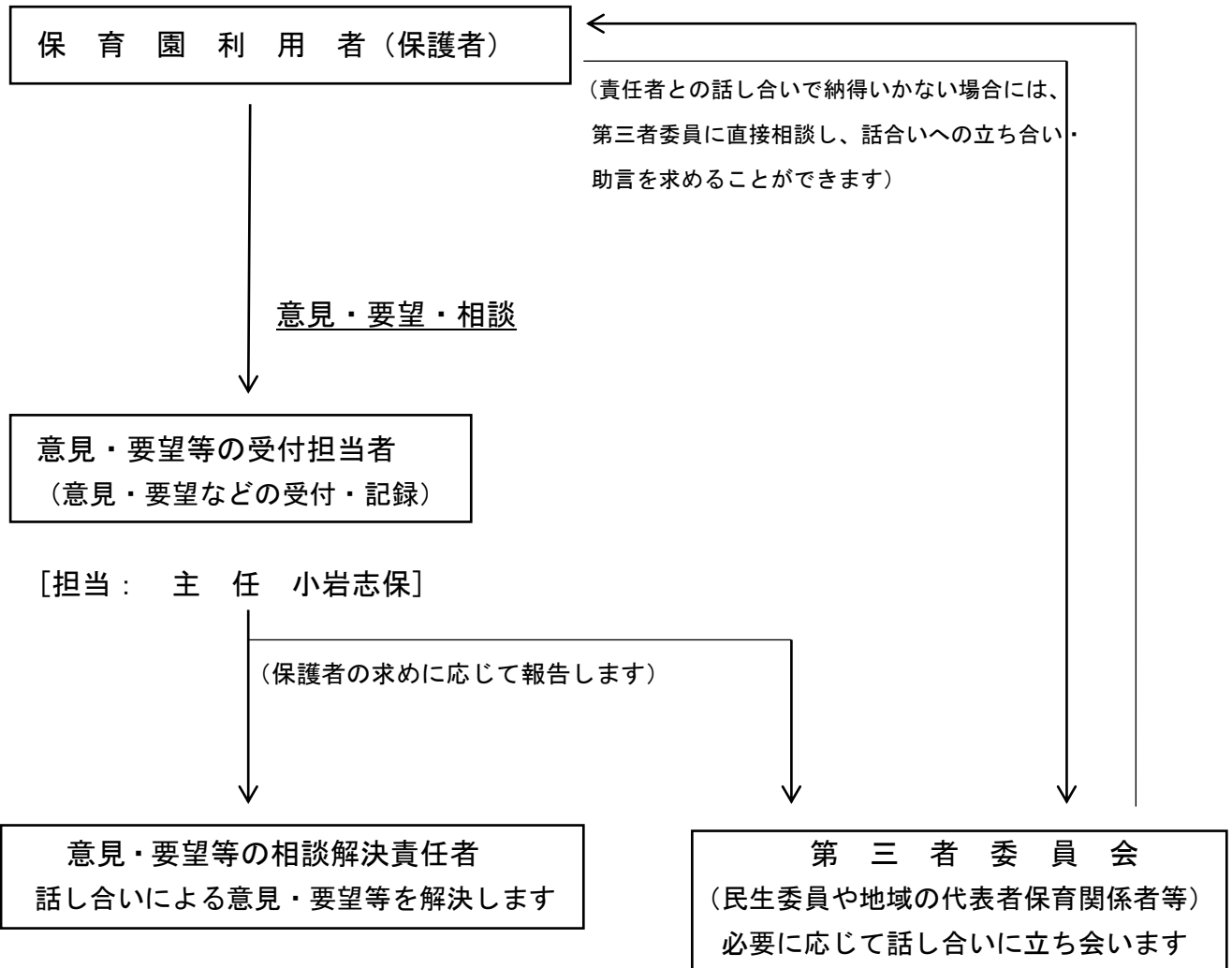
#### 第12条（その他）

本要綱に定めのない事項については、「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について【平成12年6月7日 障台452号・社援第1352号・児発第575号】」に定める指針に順ずる。

#### 附 則（施行期日）

この要綱は、平成31年4月1日から実施する。

## ご意見・ご要望の解決のための仕組みについて



[責任者: 園長 溝渕信一]

[第三者委員会連絡先]

- 今井 均 社会福祉法人足跡の会監事  
090-8688-1794
- 平田泰史 社会福祉法人足跡の会監事  
090-2233-9832

(詳細は別紙)

- \* 談解決の結果 (改善事項) は口頭もしくは文章で責任者から報告いたします。
- \* 上の仕組みで解決できないご意見・ご要望は、神奈川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。

[かながわ福祉サービス運営適正化委員会の連絡先TEL:045\(311\)8861](tel:0453118861)

### 第 三 者 委 員 名 簿

●今井 均 社会福祉法人足跡の会 監事

090-8688-1794

座間警察署協議会委員

座間ロータリークラブ副会長

●平田泰史 社会福祉法人足跡の会 監事

090-2233-9832

茨城県税理士協同組合理事長

# 教育・保育施設等 事故報告様式 \*水色枠内はプルダウンメニューから選択してください 【別紙】

事故報告日				報告回数					
認可・認可外				施設・事業種別					
自治体名	神奈川県座間市			施設名	座間ゆめっこ保育園				
所在地	座間市入谷5丁目1789-5			開設(認可)年月日	平成31年4月1日				
設置者 <small>(社名・法人名・自治体名等)</small>	社会福祉法人足跡の会			代表者名	溝渕信一				
在籍子ども数	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳以上	学童	合計	
教育・保育従事者数			名	うち保育教諭・幼稚園教諭・保育士			名		
うち常勤教育・保育従事者			名	うち常勤保育教諭・幼稚園教諭・保育士			名		
保育室等の面積	乳児室	m <sup>2</sup>	ほふく室	m <sup>2</sup>	保育室	m <sup>2</sup>	遊戯室	m <sup>2</sup>	
		m <sup>2</sup>		m <sup>2</sup>		m <sup>2</sup>		m <sup>2</sup>	
発生時の体制	異年齢構成の場合の内訳	名		教育・保育従事者		名		うち保育教諭・幼稚園教諭・保育士	名
		0歳	名	1歳	名	2歳	名	3歳	名
		4歳	名	5歳以上	名	学童	名		
事故発生日				事故発生時間帯					
子どもの年齢(月齢)	所属クラス			入園・入所年月日					
子どもの性別				事故誘因					
事故の転帰				(負傷の場合)負傷状況					
(死亡の場合)死因				(負傷の場合)受傷部位					
病状・死因等 (既往歴)	【診断名】								
	【病状】								
	【既往症】		病院名						
特記事項 <small>(事故と因子関係がある場合に、身長、体重、既往歴・持病・アレルギー、発育・発達状況、発生時の天候等を記載)</small>									
発生場所									
発生時状況									
発生状況 <small>(当日登園時からの健康状況、発生後の処置を含め、可能な限り詳細に記入。第1報においては可能な範囲で記入し、2報以降で修正すること)</small>									
当該事故に特徴的な事項									
発生後の対応 <small>(報道発表を行う(行った)場合にはその予定(実績)を含む)</small>									

