

## 【苦情処理体制について】

社会福祉法第82条の規定により、本園では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えております。

本園に於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致しましたので、お知らせ致します。

### 記

1. 苦情解決責任者        園     長
2. 苦情受付担当者       主     任
3. 第三者委員            法人監事    1名  
                                 弁 護 士    1名

#### 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。

##### (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）に報告致します。

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持って話し合い、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会いを求めることが出来ます。

なお、第三者委員の立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) 区市町村段階の苦情対応窓口、埼玉県運営適正化委員会の紹介

本事業担当者で解決できない苦情は、さいたま市の保育課（TEL048-829-1866）にご相談することが出来ます。

また、埼玉県社会福祉協議会に設置された埼玉県運営適正化委員会 **福祉サービス苦情相談係（TEL048-822-1243）** に申し立てることも出来ます。

また、行事後に保護者アンケートを実施しております。

## 苦情処理委員会 議事録

日 時：平成28年5月19日（木）17時30分～18時30分

場 所：あおぞら保育園 3階

出席者：進藤 孝（監事）

大野智子（ウ 園長）、金井塚美奈子（西 園長）、小澤美鈴（あ 園長）

五十嵐さやか（ウ 主任）、小山ゆかり（西 栄養課主任）、信太昌子（あ 主任）

欠席者：當眞杏奈（ウ 主任）、小林裕美子（西 保育主任）・・・保育の為

議事要録担当者：金井塚美奈子

### 次第

#### 1) 平成27年度報告（各保育園 園長より）

平成27年度の苦情・要望・意見は、

① 紙での提出・・・ウ 3件、西 1件、あおぞら 0件

② 保護者アンケートについて説明された。

③ その他（連絡帳及び口頭にて）・・・ウ 0件、西 1件、あおぞら2件

#### 2) 平成28年度の実施体制について

昨年度と同様の実施体制で行ってゆきたい旨を伝えたところ、意見はなかった。

#### 3) その他

平成23年度より引き続き携帯連絡網などを利用してアンケートを実施した為、保護者とのコミュニケーションを密に図ることができ、大きな苦情に繋がらなかったのではないかとのお伝えした。

記録者：金井塚美奈子