

## 幼保連携型認定こども園河原木中央こども園苦情解決の仕組み取扱要項

1. この要項は当法人が設置経営する幼保連携型認定こども園河原木中央こども園が提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情に対し、適切な解決を行うことを目的とする。
2. 苦情解決のために次の各担当者等を置き、理事長が任命する。
  - ア. 苦情解決責任者 1名
  - イ. 苦情受付担当者 1名
  - ウ. 第三者委員 2名
3. 苦情解決責任者
  - ア. 苦情解決責任者は次の者とする。

園長 田名部 翔馬
  - イ. 苦情解決責任者は利用者に対し苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先、仕組みについて周知する。
  - ウ. 苦情解決責任者は、苦情申出人(保護者、利用者等)から苦情の申し出があった場合、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。その際、必要に応じ苦情申出人の了承を得て、第三者委員の助言を求め、立ち会いを要請することができる。 (書式3)
  - エ. 苦情解決責任者は、苦情申出人が第三者委員の助言等を希望または了承している場合、一定期間毎に苦情解決経過について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
  - オ. 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項及び結果について、苦情申出人及び第三者委員に対して報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員の助言等を希望または了承していない場合、第三者委員への報告は行わない。 (書式6)
  - カ. 投書及び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。
4. 苦情受付担当者
  - ア. 苦情受付担当者は次の者とする。

総括主幹保育教諭 工藤 佳子
  - イ. 苦情受付担当者は、苦情申出人(保護者、利用者等)からの苦情を随時受け付け、苦情受付書を作成する。 (書式1)
  - ウ. 苦情受付担当者は、苦情受付に際し、次の事項を苦情受付書に記入し、その内容について苦情申出人に確認する。
    - ①苦情の内容
    - ②苦情申出人
    - ③第三者委員への報告の要否
    - ④苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いに対する第三者委員の助言、立会いの要否
  - エ. 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録する。

(書式 2)

オ. 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及び第三者委員に報告する。

(書式 3)

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を除く。

## 5. 第三者委員

ア. 第三者委員は次の者とする。

① 佐々木 勝紀 (下長町内会会長)

② 中川原 武 (元下長地区連合町内会会長、下長町内会相談役)

イ. 第三者委員の任命期間は2年間とする。

ウ. 第三者委員は、苦情申出人及び苦情解決責任者の求めに応じ、助言または苦情解決のための話し合いの立会いをする。

エ. 第三者委員は、苦情担当受付者が受け付けた苦情の報告を受けた場合、内容を確認するとともに、苦情申出人に対し報告を受けた旨を通知する。(書式 5)

オ. 第三者委員は、直接苦情申出人から苦情の申出を受け付けることができる。その場合、苦情解決責任者に対し、苦情の内容を通知する。(書式 4)

カ. 第三者委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、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、助言

③話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認 (書式 2)

## 6. 解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や、事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き事業報告書や広報誌等実績を掲載し、公表する。

### 苦情処理の公開

平成 25 年度、苦情はありませんでした。

平成 26 年度、苦情はありませんでした。

平成 27 年度、苦情はありませんでした。

平成 28 年度、苦情はありませんでした。

平成 29 年度、苦情はありませんでした。

平成 30 年度、苦情はありませんでした。

令和 元年度、苦情はありませんでした。

令和 2 年度、苦情はありませんでした。

令和 3 年度、苦情はありませんでした。

令和 4 年度、苦情はありませんでした。

## 幼保連携型認定こども園青葉保育園苦情解決の仕組み取扱要項

1. この要項は当法人が設置経営する幼保連携型認定こども園青葉保育園が提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情に対し、適切な解決を行うことを目的とする。
2. 苦情解決のために次の各担当者等を置き、理事長が任命する。
  - ア. 苦情解決責任者 1名
  - イ. 苦情受付担当者 1名
  - ウ. 第三者委員 2名
3. 苦情解決責任者
  - ア. 苦情解決責任者は次の者とする。  
園長 田名部 一成
  - イ. 苦情解決責任者は利用者に対し苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先、仕組みについて周知する。
  - ウ. 苦情解決責任者は、苦情申出人(保護者、利用者等)から苦情の申し出があった場合、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。その際、必要に応じ苦情申出人の了承を得て、第三者委員の助言を求め、立ち会いを要請することができる。 (書式3)
  - エ. 苦情解決責任者は、苦情申出人が第三者委員の助言等を希望または了承している場合、一定期間毎に苦情解決経過について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
  - オ. 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項及び結果について、苦情申出人及び第三者委員に対して報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員の助言等を希望または了承していない場合、第三者委員への報告は行わない。 (書式6)
  - カ. 投書及び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。
4. 苦情受付担当者
  - ア. 苦情受付担当者は次の者とする。  
主幹保育教諭 佐々木 愛
  - イ. 苦情受付担当者は、苦情申出人(保護者、利用者等)からの苦情を随時受け付け、苦情受付書を作成する。 (書式1)
  - ウ. 苦情受付担当者は、苦情受付に際し、次の事項を苦情受付書に記入し、その内容について苦情申出人に確認する。
    - ①苦情の内容
    - ②苦情申出人
    - ③第三者委員への報告の要否
    - ④苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いに対する第三者委員の助言、立会いの要否
  - エ. 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録する。

(書式 2)

オ. 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及び第三者委員に報告する。

(書式 3)

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を除く。

## 5. 第三者委員

ア. 第三者委員は次の者とする。

① 西村 幸子 (三八城地区民生委員指導委員)

② 上澤 力 (城下町内会相談役)

イ. 第三者委員の任命期間は2年間とする。

ウ. 第三者委員は、苦情申出人及び苦情解決責任者の求めに応じ、助言または苦情解決のための話し合いの立会いをする。

エ. 第三者委員は、苦情担当受付者が受け付けた苦情の報告を受けた場合、内容を確認するとともに、苦情申出人に対し報告を受けた旨を通知する。(書式 5)

オ. 第三者委員は、直接苦情申出人から苦情の申出を受け付けることができる。その場合、苦情解決責任者に対し、苦情の内容を通知する。(書式 4)

カ. 第三者委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、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、助言

③ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認 (書式 2)

## 6. 解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や、事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き事業報告書や広報誌等実績を掲載し、公表する。

### 苦情処理の公開

平成 25 年度、苦情はありませんでした。
平成 26 年度、苦情はありませんでした。
平成 27 年度、苦情はありませんでした。
平成 28 年度、苦情はありませんでした。
平成 29 年度、苦情はありませんでした。
平成 30 年度、苦情はありませんでした。
令和 元年度、苦情はありませんでした。
令和 2 年度、苦情はありませんでした。
令和 3 年度、苦情はありませんでした。
令和 4 年度、苦情はありませんでした。