

## 苦情解決窓口

保育園にお預かりしているお子さんや保護者等が、保育園の施設運営に対して不満や苦情がある場合に、その不満や苦情に適切に対処するとともに、円滑・円満な解決を図り、その子どもの権利を擁護するために設置されているものです。

苦情解決受付・解決責任者 望月昌幸（ホザナ保育園長）

第三者委員 行田市保育協議会にて選任

## 苦情解決の方法

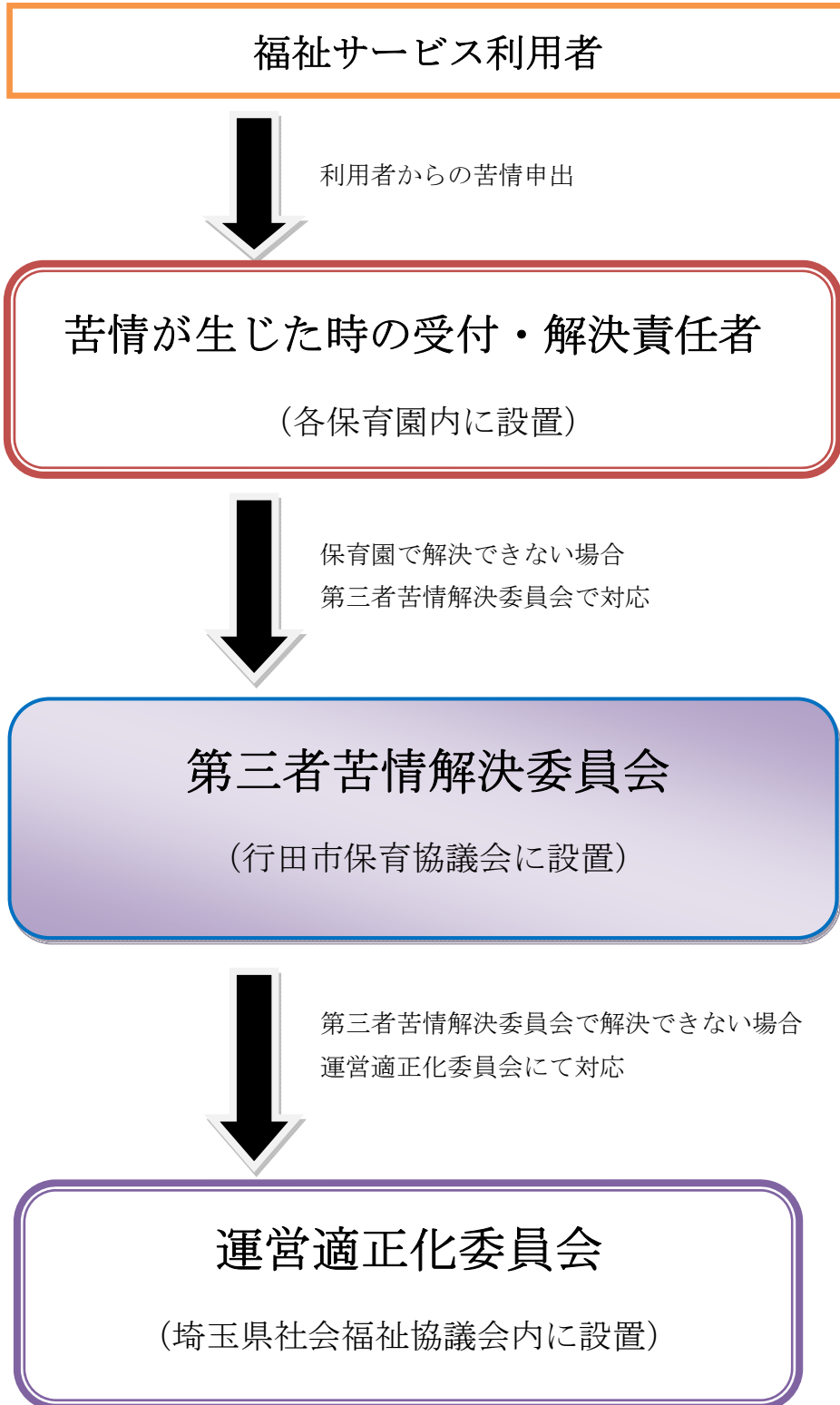
苦情は面接・電話・書面などにより苦情受付者が受け付けます。

苦情解決責任者は、誠意をもって話し合い、解決に努めます。

解決できない場合、行田市保育協議会第三者苦情解決委員の助言や立ち会いを求めることができます。

本事業で解決できない苦情は、埼玉県社会福祉協議会に設置されている運営適正化委員会に申し出ることができます。

# 福祉サービスに関する苦情解決の仕組み



# 行田市保育協議会

## 福祉サービスに関する苦情解決のための第三者委員の仕組み

社会福祉法第82条の規定により、社会福祉事業の経営者は、常にその提供する福祉サービスについて、利用者からの苦情に適切に対応し解決に努めなければならないこととされている。

行田市保育協議会（以下、「協議会」という。）に加入している保育事業者は、それぞれの施設において提供する福祉サービスに対して、サービス利用者等からの苦情が生じたとき、その苦情を適切に対応し、円滑且つ円満な解決ができるために、『福祉サービスに関する苦情解決のための第三者委員（以下、「委員」という。）の仕組み』を定める。

### 第三者委員

保育所における苦情解決に際して社会性・客観性・信頼性を確保し、且つ利用者の立場や特性に考慮した適切な対応を推進するため、協議会に第三者委員を置く。

#### （1）設置形態

- ア 協議会に加入している保育事業者は、それぞれが運営する保育施設の利用者等が第三者委員を活用できる体制を整備する。
- イ 苦情解決の実効性を確保し、客観性を高めるために、協議会に加入している保育事業者は共同で委員を置く。

#### （2）第三者委員の要件

- ア 保育事業に理解と認識を有し、地域社会からの信頼性を有するものであること。
- イ 苦情解決を円滑にして円満に図ることができるものであること。

#### （3）人数・選任方法及び委嘱

- ア 委員の人数は協議会加入保育事業所数を目処とする。
- イ 委員は、協議会加入事業所より選任する。
- ウ 委員は、協議会長が委嘱する。

(4) 職務

- ア 各事業所の苦情受付担当者から受付けた苦情内容の報告聴取
- イ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- ウ 利用者からの苦情の直接受付及び内容の記録
- エ 苦情申出人への助言及び内容の記録
- オ 事業者への助言及び内容の記録
- カ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言及び経過の記録
- キ 苦情解決責任者からの苦情に係る事業の改善状況等の報告聴取
- ク 日常的な状況把握と意見傾聴
- ケ 利用者等に虐待など重大な不当行為が認められたとき、熊谷児童相談所等への通知

(5) 委員の氏名・住所・電話番号を利用者等へ明示する。

(6) 第三者委員会（以下、「委員会」という。）の設置・運営

- ア 苦情解決の即応性を確保するため、委員は個々に職務にあたることが原則であるが、中立・公正性の確保のために委員相互の苦情交換等関係が重要となるので、定期又は臨時に委員会を開催することができる。
- イ 委員の運営は委員が専任する。

(7) 報酬

- ア 委員への報酬は、中立性を確保するため実費負担分を除いては無報酬とするが、特別な事案については協議会において協議し、報酬の有無を決める。
- イ 定期又は臨時に開催する委員会に要する費用は協議会負担とする。

(8) 事務局

第三者委員事務局を、行田市保育協議会事務局に置く。

## 行田市保育協議会第三者苦情解決委員

NO	保育園・部会名	氏 名	住 所	推薦区別
1	若葉保育園	樽見 俊行	行田市行田	民生委員
2	和光保育園	石田 理恵	北本市本宿	栄養士
3	白鳩保育園	西巻 誠之	行田市緑町	利用者 (保護者)
4	ホザナ保育園	川島 亨	行田市駒形	学識経験者 (医者)
5	太井保育園	大嶋 伸之	行田市矢場	学識経験者
6	小羊チャイルドセンター	杉山 容子	行田市若小玉	法人理事
7	太田保育園	蓮見 弘一	行田市真名板	法人監事
8	行田保育園	野村 正幸	行田市荒木	法人役員
9	埼玉保育園	山本 達也	行田市佐間	学識経験者 (養護学校)
10	寺谷保育園	湯本 茂作	行田市埼玉	法人役員
11	行政職	岡戸 章子	行田市向町	子育て支援課 (主幹)
12	園長部会	望月 昌幸	行田市荒木	園長部会副会長
13	保育士部会	小川 博美	行田市埼玉	保育士部会長
14	保護者部会	多田 敦	行田市荒木	保護者部会長

## 行田市保育協議会第三者委員会への苦情の申し出

22年度	特にありませんでした。
21年度	特にありませんでした。
20年度	特にありませんでした。
19年度	特にありませんでした。
18年度	特にありませんでした。
17年度	特にありませんでした。
16年度	特にありませんでした。
15年度	特にありませんでした。