

2015年4月1日

保護者の皆様

学校法人 広島流川教会学園  
理事長 藤田 修

## 意見・要望・苦情・不満を解決するための「申出窓口」の設置について

－よりよいこども園づくりのために－

広島流川教会学園では、よりよいこども園づくりを進めるために、社会福祉法第 82 条並びに児童福祉法施設最低基準第 14 条の 2 の規定に基づき、皆様からの意見・要望・苦情・不満(以下「要望・苦情等」とする)に適切に対応する体制を整えています。

具体的には、「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」(2003 年 12 月 1 日施行)に基づいて、要望・苦情等解決責任者、要望・苦情等受付担当者、及び第三者委員を設置し、保護者の皆様のご要望等に的確に応えると共に、行き届かぬ点等のすみやかな課題解決を図るための制度です。

意見・要望・苦情・不満解決では、まず、保護者の皆様と直接お子様のクラスを担当している保育教諭との間で、迅速に課題解決が図られることが何よりも大切です。教育・保育に関することでしたら何でも結構です。これまで通り、担任にご遠慮なくご相談お申し出ください。

ただ、園全体に関わること、担任との間で解決されない要望等、その他お気づきのことがありましたら、保護者の皆様と広島流川教会学園が共に手を携えて、よりよい教育・保育環境を作り上げてゆくため、この制度を積極的にご活用いただけますよう、下記の通りご案内申し上げます。

### 記

#### 1. 目的

- (1) 要望等への適切な対応により、保育について保護者の理解と満足感を高めることを目的とします。
- (2) 保護者個人の権利を擁護すると共に、教育・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事を目的とします。
- (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。

#### 2. 要望・苦情等解決のための園内体制について

要望・苦情等は、まず何よりも保護者の皆様と各担任との十分なコミュニケーションによって解決することが基本です。このことにこれからも変わりはありませんが、よりよい解決のために、園長をその解決責任者とし、主任を受付担当職員とすることといたしました。

- (1) 要望・苦情等解決責任者 仲渡 規矩子(広島流川教会学園長)  
西 美佳(流川こども園長)
- (2) 要望・苦情等受付担当者 内堀 美幸(流川こども園副園長)

#### 3. 要望・苦情等解決のための「第三者委員」について

さらに、直接本園に言い難いことや、何度言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、または本園への申し出に際し立ち会いをお願いする等ができます。

- (1) 星野 晴夫〔連絡先 082-221-4131〕
- (2) 楠原 通弘〔連絡先 082-281-0351〕

#### 4. 要望・苦情等解決の方法

##### (1) 要望・苦情等の受付

要望・苦情等は面接、電話、書面(別紙様式①)などにより、要望・苦情等受付担当者が随時受け付けます。解決責任者に直接申し出いただいても結構です。なお、第三者委員に直接、要望・苦情等を申し出ることができます。

##### (2) 要望・苦情等受付の報告・確認

受付担当者が受け付けた要望・苦情等はすべて、解決責任者と第三者委員に報告されます。解決責任者並びに第三者委員は内容を確認し、申出人に対して、報告を受けた旨を書面にて通知いたします。なお、申出人が第三者委員への報告を拒否される場合は報告をいたしません。

##### (3) 要望・苦情等解決のための話し合い

解決責任者は、申出人と誠意をもって話し合い、円滑・円満な解決に努めます。その際、申出人は、第三者委員の助言や立ち会いを求めることができます。また、個人情報に関するものや申出人が拒否した場合を除いて、要望・苦情等の解決については、当該年度事業報告書等において公表いたします。

##### (4) 都道府県「運営適正化委員会」の紹介

本園で解決できない要望・苦情等は、広島県社会福祉協議会(〒732-0816 広島市南区比治山本町 12-2 082-254-3419)に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。

#### 5. 要望・苦情等の相談における際の第三者委員の役割について

要望・苦情等の解決に際して受付担当者や責任者との話し合いだけでは納得いかない場合には、第三者の立場にある「第三者委員」が話し合いに立ち会い、必要な助言をいたします。

##### [第三者委員の職務]

- ご意見・ご要望の相談解決への立ち会い・助言
- ご意見・ご要望の直接受付
- 相談内容を受けた旨の保護者(当事者)への通知
- 責任者より要望・苦情等の改善状況について報告を受け、また幼稚園・保育所の日常的な状況を把握します。

##### [第三者委員の立ち会いによる話し合いの方法]

- 第三者委員によるご意見・ご要望の内容の確認
- 第三者委員による解決案の調整・助言
- 話し合いの結果や改善事項などの確認

※第三者委員の立ち会い・助言が必要な際には、受付担当者にその旨を申し添えていただくか、または直接下記までご連絡ください。

第三者委員 氏名 星野 晴夫

住所 広島市中区上幟町 11-32 電話番号 082-221-4131

第三者委員 氏名 楠原 通弘

住所 広島市南区堀越 2-7-12 電話番号 082-281-0351

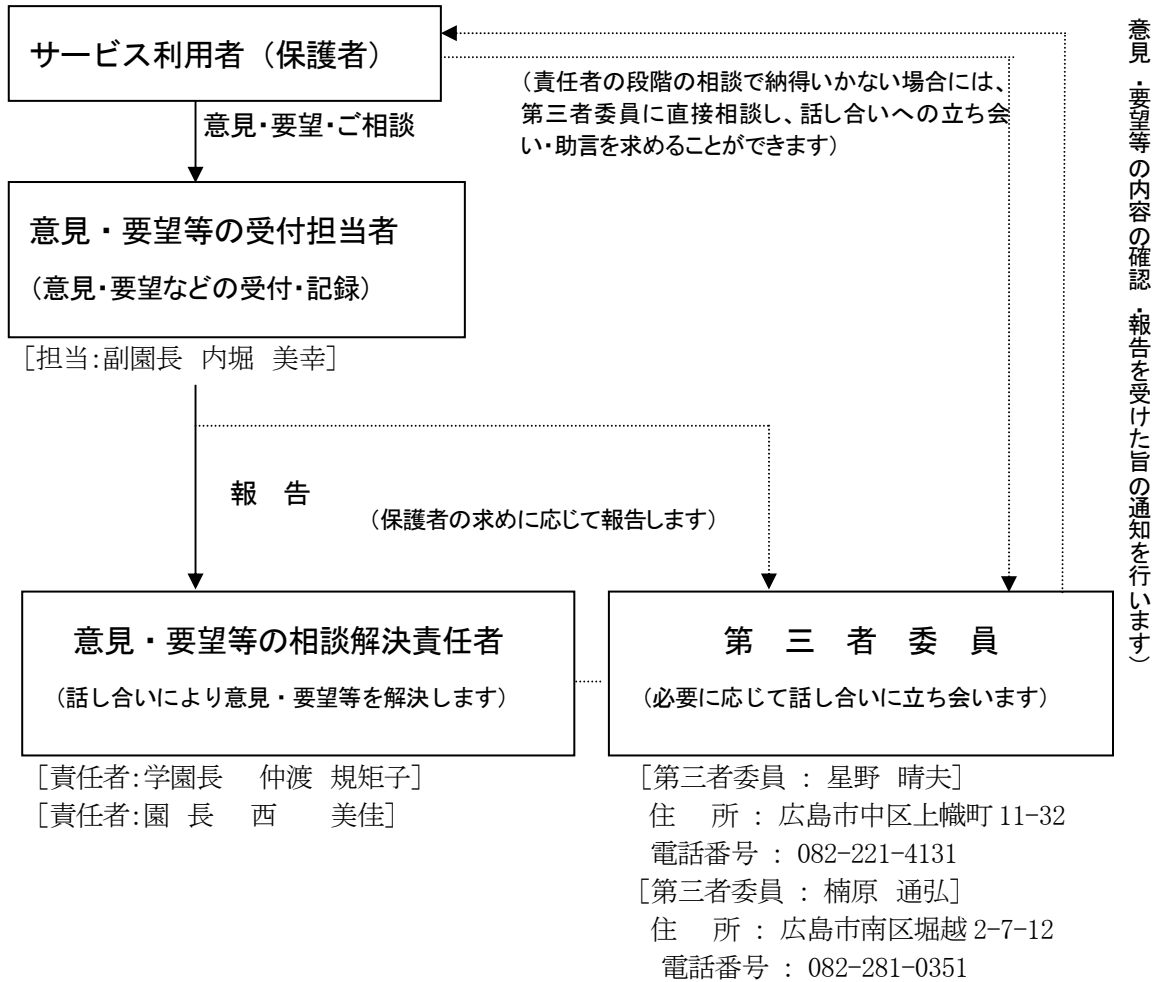
以上

※相談解決の結果(改善事項)は口頭もしくは文書で責任者よりご報告申しあげます。

※以上の仕組みで解決できないご意見・ご要望は、広島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。

(広島県福祉サービス運営適正化委員会の連絡先:Tel 082-254-3419 Fax 082-250-6183)

## 要望・苦情の解決のための仕組みについて



※相談解決の結果(改善事項)は口頭もしくは文書で責任者よりご報告申し上げます。

※以上の仕組みで解決できないご意見・ご要望は、広島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。

(広島県福祉サービス運営適正化委員会の連絡先:TEL 082-254-3419 Fax 082-250-6183)