

社会福祉法人多摩福祉会施設利用者のための苦情対応について

社会福祉法人多摩福祉会

こぐま保育園（多摩市）

向山保育園（練馬区）

砦保育園（世田谷区）

永山小学童クラブ（多摩市）

貝取学童クラブ（多摩市）

永山学童クラブ（多摩市）

上北沢こぐま保育園（世田谷区）

本法人諸施設利用者の皆様に、社会福祉法および児童福祉施設最低基準に基づく苦情解決のための要綱をお知らせいたします。

本法人は、以下の3つ理念に基づいて運営されています。

- ・子育ての主権者として父母の意見を尊重し、父母住民参加による民主的施設運営を行います。
- ・子どもたちを未来の主権者として育てる保育を実践します。
- ・職員集団の自主性と保育実践の創造性を尊重します。

この理念を実現するために法人として日々、努力を重ねておりますが、法人理念に反して不適切な実践や対応があった場合、以下のように苦情対応を行います。苦情対応を希望される方は活用ください。

1. 苦情対応の目的

この要項は、法人の各施設の日常的な運営の仕組みでは、対応できないと判断される苦情を解決することを目的とします。

2. 苦情対応解決責任者

各施設の苦情対応解決責任者を各施設長とします。各施設長が苦情対応解決責任者になることが不適切な場合は、法人理事長が苦情対応解決責任者になります。

3. 苦情受付担当者

子どもを受け持つ担当者である保育士、指導員は、いつでも、子ども・保護者の意見、要望、苦情を受け付けます。

4. 苦情解決方法

苦情を受け付けた苦情受付担当者は各施設長と連携して、それらの内容を丁寧に把握し、保護者とよく話し合っ解決すべきこと、クラスやグループで解決すべきこと、施設全体で解決すべきこと、法人全体で解決すべきこと、他機関に判断をゆだねて解決すべきことのいずれであるかを判断し、解決に向けて適切な処置をとります。

また、各施設長は、その内容を第三者委員に報告し、必要に応じて援助を受けることとします。

5. 苦情対応第三者委員

法人理事長は、苦情解決のため、苦情事項の社会性や客観性を考慮し、問題解決が図られるよう、苦情対応第三者委員を置きます。

- 1) 苦情対応第三者委員は以下の2名とします。
- 2) 苦情対応第三者委員は理事長が選任し、委嘱します。
- 3) 苦情対応第三者委員の任期は2年とします。
- 4) 第三者委員は、施設内での苦情対応について報告を受けるとともに、施設内で解決できない苦情事項について内容を把握し、問題が解決するよう関係者に助言を行います。必要に応じて、直接、利用者から意見を聞き、改善課題を明らかにして、問題解決にむけて援助します。

6. 利用者への周知

各施設長は各施設利用者に対して、「苦情」解決の仕組み、第三者委員氏名、連絡方法など周知します。

7. 苦情解決結果の公表

施設長は、苦情解決結果について、個人情報に関するものを除き法人ないし施設事業報告書、ホームページなどに実績を掲載し公表します。

附 則

1. 2019年4月1日から2021年3月31日は以下の2名とする。
高瀬 真人（日本医科大学多摩永山病院小児科部長）
源 証香（白梅学園短期大学講師）
2. この要綱は、2014年4月1日から施行する。