

保育内容に関する相談・苦情

当園では、要望・苦情等に係わる窓口を設置しています。

面接・文書・電話等の方法で相談・苦情を受け付けます。

アソカ保育園 相談・苦情担当までお願いいたします。

※当園では、園内に要望・苦情等に係わる投書箱を設置しています。

相談・苦情受付担当者 水智 洋子

相談・苦情解決責任者 水智 恒隆

第三者委員会

田川 安一 (役職 眞光寺総代、保護司)

米山 隆次 (役職 小原自治委員)

(役職 愛児会代表)

令和2年3月22日開催。特記すべき苦情相談はなし。新型コロナウイルス等感染症対策に万全を期す必要がある。

福祉サービス相談委員会設置規程

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法(昭和26年法律第45号)第82条に基づき、宗教法人眞光寺が経営するアソカ保育園(以下「保育園」という。)の福祉サービスに関する苦情・相談に対し、適正に対応することにより利用者が福祉サービスを適切に利用できるように支援するとともに苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、円滑・円満な解決の促進や施設の信頼及びプライバシーの確保を図ることを目的とする。

(名称)

第2条 この委員会の名称及び所在地は、次の通りとする。

- (1) 名称 宗教法人眞光寺福祉サービス相談委員会
- (2) 所在地 大分市大字寒田686番地の26

(設置主体)

第3条 この委員会の設置主体は、宗教法人眞光寺とする。

(委員の構成)

第4条 この委員会の委員は5名で組織し、次に掲げる各号の区分とする。

- (1) 第三者委員 2名とする（※複数であればよい）
- (2) 施設代表者 1名とする
- (3) 利用者代表者 1名とする

（相談窓口）

第5条 この委員会に第三者委員による相談窓口を設置し、定期的に相談を受け付ける。

- 2 緊急時の相談に対応するために、第三者委員による電話相談（自宅）、ご意見箱による相談及び本会担当職員による相談を常時受け付ける。
- 3 前2項の相談窓口を保護者等に周知するため、相談日並びに第三者委員の氏名、自宅電話番号、本会苦情解決責任者及び受付担当職員名等の必要事項を施設内等に掲示する。

（委員の選任）

第6条 委員については、責任役員会が選考し、宗教法人眞光寺代表役員が委嘱する。

- 2 委員の任期は1年とし、欠員により補充された委員の任期は前任者の残任期間とする。ただし、再任は妨げない。
- 3 委員会には、委員の互選により第三者から選任した委員長を置く。
- 4 委員長は会務を総理し、委員長が代表とする。
- 5 委員長に事故があるときは、あらかじめ委員長の指名する委員がその職務を代理する。

（会議）

第7条 委員会の会議は、委員長が召集し、議長となる。

- 2 会議は委員の過半数の出席をもって成立する。
- 3 会議は出席者の過半数で決し、可否同数の時は委員長の決するところによる。
- 4 会議は、年に2回（注：少なくとも年2回以上）、定期的に開催する。ただし、緊急を要する場合は、その都度開催する。
- 5 委員会には、必要に応じて相談者本人を出席させることができる。

（委員会の運営）

第8条 相談窓口で相談を受けた事項について、第三者委員が調査・確認にあたり、利用者及び事業者の双方から意見を徴し、解決できる相談についてはその場で処理を行い、後日、委員会に報告する。

- 2 その場で処理できない事項については、委員会で検討し、解決・処理方法を決定する。
- 3 処理は速やかに行うことを原則とする。
- 4 相談及び処理に関する記録は様式を定め、担当職員がこれを作成し、後日代表役員決裁を受ける。

(委員会の業務)

第9条 委員会は次の各号の業務を行う。

- (1) 相談窓口等における相談の受付
- (2) 相談内容の確認・調査
- (3) 解決・処理方針の決定
- (4) 事業者に対する改善指示、提言、勧告
- (5) 相談者に対する結果報告
- (6) 相談記録の作成
- (7) 定期的な福祉サービスに関する課題の調査・研究
- (8) 他機関、他団体との連携
- (9) その他必要と認めた事項

(費用の支弁)

第10条 委員には、研修会等の参加に際し、宗教法人眞光寺旅費規則による旅費を支給することができる。

2 委員会の開会に際し、費用弁償として1回につき1,000円(交通費を含む。)を支給することができる。

附 則

この規程は平成 27年 4月 1日より施行する。

アソカ保育園施設改善・福祉サービス相談委員会

2022(令和4)年7月23日10時～11時

アソカ保育園2階知能室

全委員出席

1. 委員紹介

田川(眞光寺)、米山(自治会)、小島(保護者代表)、園長、代表役員、指導保育士

2. 議事

1. 議長選出

推薦により田川委員を選出

2. 苦情対応説明

お便りに記載。園内に案内掲示。口頭での受付を行っている。

福祉サービス相談委員会設置規程の説明。

3. 現状説明

現状特記すべき苦情の報告は無い。

過去に近所住民から騒音苦情があったが、現在は解決している。

ICT化(登降園をタブレットによる管理、LINE連絡等)による保護者からの戸惑い等が予想されたが、好印象の報告ばかりである。導入は非常に良かった。

過去の事例としてしつこく園児を怒る保育士がいたことがある。

現在はそのようなことがないよう指導している。

4. 今後の方針

給食やおやつの食事の際、誤嚥等の事故がないように常に注意を払う。

怪我やかみつき等の事故が起こらないように、注意を払う。事故が起こらないように環境の整備に努める。

5. その他

病気の際に医師の指示と保育現場が求めることの違いがある。保護者、保育者双方の理解が必要である。

夏のプールでの、事故や水イボ等の感染がないように注意を払う。

引き続き新型コロナウイルスの感染防止、感染時の対応を行っていく。