

中丸保育園

# 重要事項説明書

令和6年1月18日現在

目次：	1 重要事項説明書	1～7 ページ
	2 保険のしおり	8, 9 ページ
	3 中丸保育園における個人情報保護の方針	10 ページ
	4 個人情報の取扱いに関する同意書および誓約書	11 ページ
	5 苦情処理規程	12, 13 ページ
	6 苦情解決のしくみ	14 ページ

※重要事項説明書および中丸保育園運営規程は、変更等がある場合は更新します、  
ホームページに掲載しております。

社会福祉法人 新啓会

中丸保育園

卒園まで保存してください。

# 中丸保育園 重要事項説明書

令和6年2月1日現在（特定教育・保育施設用）

本重要事項説明書は、当施設と利用の申込みを行った支給認定保護者に対し、当該施設の概要や運営方針等、重要な事項を説明するものです。

## 1 施設運営主体

事業者の名称	社会福祉法人 新啓会
代表者氏名	新島 一彦
法人の所在地	埼玉県北本市二ツ家2丁目45番地
法人の電話番号	048-592-5578

## 2 利用施設

施設の種類	保育園
施設の名称	中丸保育園
所在地	北本市二ツ家2丁目45番地
電話番号	048-592-5578
管理者名	園長 新島 ちえ美
利用定員（年齢別）	0歳児 3号 09名   3歳児 2号 18名
	1歳児 3号 16名   4歳児 2号 18名
	2歳児 3号 18名   5歳児 2号 18名
開設年月日	昭和56年4月1日
認可年月日	昭和56年3月30日（事業所番号）

## 3 施設の目的・運営方針

施設の目的	中丸保育園（以下「当園」という。）は、特定教育・保育施設の適切な運営を確保するために、人員及び管理運営に関する事項を定め、当園を利用する小学校就学前の子ども（以下「園児」という。）に対し、適正な特定教育・保育を提供することを目的とする。（中丸保育園運営規程第2条）
運営の方針	当園は、良質な水準かつ適切な内容の特定教育・保育の提供を行うことにより、全ての子どもが健やかに成長するための環境が等しく確保されることを目指すものとする。 2 当園は、園児の意思及び人格を尊重して、常に園児の立場に立って、特定教育・保育を提供するよう努めるものとする。 3 当園は、地域及び家庭との結び付きを重視した運営を行い、都道府県、市町村、小学校、他の特定教育・保育施設等、地域子ども・子育て支援事業を行う者、他の児童福祉施設その他の学校又は保健医療サービス若しくは福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めるものとする。（中丸保育園運営規程第3条）

<p>提供する特定教育・ 保育の内容</p>	<p>当園は、保育所保育指針（平成 29 年 3 月 31 日厚労告第 117 号）に基づき、以下に掲げる保育その他の便宜の提供を行う。</p> <p>(1) 特定教育・保育（法第 27 条第 1 項に規定する特定教育・保育をいう。以下同じ。）支給認定を受けた保護者（以下「支給認定保護者」という。）に係る園児に対し、当該支給認定における保育必要量（法第 20 条第 3 項に規定する保育必要量をいう。以下同じ。）の範囲内において保育を提供する。</p> <p>(2) 時間外保育及び延長保育 就労等の理由により、支給認定における保育必要量の範囲を超えて保育を必要とする場合は、当該支給認定に係る園児に対し、第 7 条に規定する時間の範囲内において、時間外保育又は延長保育を提供する。</p> <p>(3) 送迎 保護者もしくは保護者が指定する者が送迎を行うものとする。</p> <p>(4) 食事の提供</p> <p>(5) その他保育に係る行事等</p> <p>(6) 体調不良児保育 <span style="float: right;">（中丸保育園運営規程第 4 条）</span></p>
----------------------------	--

#### 4 施設・設備等の概要

敷地	全体	3,993.22 m <sup>2</sup>
	園庭	1,192.52 m <sup>2</sup>
建物	構造	木造、平屋建て
	延べ面積	876.18 m <sup>2</sup>
施設の内容	乳児室	1 室
	保育室	5 室
	遊戯室	1 室
	ほふく室	1 室
	調理室	1 室
	屋外遊戯場	1,192.52 m <sup>2</sup>
	便所	5 室

5 職員体制 令和6年2月1日現在

	職務の内容	常勤	非常勤
園長	園務をつかさどり、所属職員を監督する。	1人	0人
副園長	園長を助け、所属職員を監督する。	1人	0人
主任保育士	園務の一部を整理、園児の保育をつかさどる。	1人	0人
副主任保育士	主任保育士を助ける。乳児クラス(0～2歳)、幼児クラス(3～5歳)をそれぞれ統轄する。	2人	0人
保育士	保育士は、保育計画及び全体の計画の立案とその計画に基づくすべての子どもが安定した生活を送り、充実した活動ができるよう保育を行う。	14人	9人
看護師	看護師は、子どもの健康管理と当園全般の衛生管理を行う。	1人	0人
調理師	調理師は、献立に基づく調理業務及び食育に関する活動を行う。	1人	1人
保育担当職員	保育担当職員は、保育士の業務を助け、全体の計画に基づき、すべての子どもが安定した生活を送り、充実した活動ができるよう保育を行う。	0人	1人
管理栄養士	園児の栄養指導及び管理、献立表の作成を行う。	1人	0人
事務長	事務長は、当園の事務及び雑務を行う。	1人	0人
事務職員	事務職員は、事務長を助け、当園の事務及び雑務を行う。	0人	1人

【園児の人数に応じて職員数が変動する場合があります。】

## 6 特定教育・保育の提供を行う日及び時間

提供する日 (開園日)	月曜日から土曜日まで	
保育標準時間認定	保育時間	午前8時30分から午後4時30分まで(月～金) 午前8時30分から午後12時30分まで(土)
	時間外保育	午前7時00分から午前8時30分まで(月～金) 午後4時30分から午後6時00分まで(月～金) 午後12時30分から午後4時30分まで(土)
	延長保育時間 (延長保育料徴収)	午後6時00分から午後7時00分まで(月～金)
保育短時間認定	保育時間	午前8時30分から午後4時30分まで(月～金) 午前8時30分から午後12時30分まで(土)
	延長保育時間 (延長保育料徴収)	午前7時から午前8時30分(月～土) 午後4時30分から午後7時00分(月～金) 午後12時30分から午後4時30分まで(土)
提供を行わない日 (休園日)	日曜日、祝日、12月29日から翌年1月3日まで	
その他	園児の状況により延長時間が短くなる場合があります。	

## 7 利用者負担

利用者負担(月額保育料)	居住する市町村が定める利用者負担(保育料:3歳以上は無償)		
給食費(3歳以上)	主食費	1ヶ月	2,200円
	副食費	1ヶ月	5,000円
実費徴収	体操教室保護者負担金	3歳児 1ヶ月	500円
		4～5歳児 1ヶ月	900円
	環境整備費	1家庭につき1ヶ月	500円
	月間絵本購読料	1ヶ月	500円程度
	消耗品費	1ヶ月	100円
	オムツ代(不足時)	1個	50円
	入園時に購入していただくもの	カラー帽子	
連絡袋			320円
その他	延長保育に係る費用 (保育標準時間)	18:01以降	10分につき120円
		19:01以降	10分につき600円
	延長保育に係る費用 (保育短時間)	7:00～8:30	10分につき120円
		16:30以降 (月～金)	10分につき120円
		12:30以降(土)	10分につき120円

## 8 特定教育・保育施設の利用の開始、終了に関する事項及び利用に当たっての留意事項

### (1) 利用の開始について

当保育園では、北本市の利用調整に基づき当園に入所決定された支給認定を受けた保護者が、本重要事項説明書等に同意された後に保育の提供を開始します。

### (2) 利用の終了について

当園は、次の場合には保育の提供を終了します。

- ① 利用乳幼児が小学校に就学したとき
- ② 児童の保護者が児童福祉法又は子ども・子育て支援法に定める支給要件に該当しなくなったとき
- ③ 市外に転出するとき（管外委託が可能な場合もあります）
- ④ 長期欠席するとき
- ⑤ その他、利用の継続について重大な支障又は困難が生じたとき

## 9 緊急時等における対応方法及び非常災害対策

### (1) 内科及び歯科

当保育園は、次の医療機関と締結しています。

#### 内科

医療機関の名称	林田内科医院
医院長名又は医師名	林田 洋一
所在地	北本市本宿 7—67—3
電話番号	048-592-7711

#### 歯科

医療機関の名称	大井歯科医院
医院長名又は医師名	大井 了
所在地	鴻巣市本町 3—10—10
電話番号	048-541-0223

### (2) 緊急時の対応方法

お預かりしている園児に病状急変等の緊急事態が発生した場合には、保護者の指定する医療機関及び緊急連絡先等へ速やかに連絡を行います。

#### 【管轄する消防署】

消防署名	北本東分署
所在地	北本市宮内 7—240
電話番号	048-593-0119

#### 【管轄する警察署】

警察署名	鴻巣警察署
所在地	鴻巣市東 4—1—3
電話番号	048-543-0110

(3) 非常災害対策

防 火 管 理 者	青木 俊典
消 防 計 画 届 出 年 月 日	令和5年9月20日
避 難 訓 練	火災、地震、自然災害等を想定した避難訓練を月1回実施
防 災 設 備	消火器、誘導等、火災報知機、110番通報装置等を備えています。
避 難 場 所	北本市立東小学校が広域避難場所に指定されているが、北本市との協議の結果、一時的には、中丸保育園で待機することとする。
緊 急 時 の 連 絡 手 段	緊急時の場合には、メール、ホームページで情報提供を行います。

10 虐待の防止のための措置に関する事項

職員による園児への虐待防止のため、次の措置を講じています。

- ア 年に1回、職員に対して虐待防止研修を実施
- イ 虐待防止マニュアルの作成、運用

11 その他特定教育・保育施設の運営に関する重要事項

(1) 賠償責任保険の加入

次の保険に加入しています。

保 険 会 社	全国私立保育園連盟 引受保険会社：東京海上日動火災株式会社
保 険 の 種 類	ほいくのほけん
保 険 金 額	1事故につき、対人最大10億円、対物最大1千万円

※当園では、賠償責任保険の他に、不慮の事故に備えて、傷害保険（ほいくのほけん）と日本スポーツ振興センターの災害給付制度に加入しています。詳しくは「保険のしおり」をご確認ください。

(2) 保育内容に関する相談・要望・苦情

受付担当者	園 長 新島 ちえ美
受付責任者	理事長 新島 一彦
利用時間	午前10時～午後5時
連絡先	電話 048-592-5578      FAX 048-592-9386
受付方法	面接・電話・文書等の方法で相談・苦情を受け付けます。

(3) 苦情処理第三者委員

瀧澤 徹 （北本市 民生児童委員） 電話：048-591-4873

小林 悦子 （北本市 民生児童委員） 電話：048-543-0070

※苦情処理については「社会福祉法人新啓会における苦情解決に関する規程」をご覧ください。

(4) 保育園以外に、県市町村の相談・苦情受付窓口があります。

・北本市 保育課 048-594-5538

・埼玉県社会福祉協議会福祉サービス運営適正化委員会

さいたま市浦和区針谷 4-2-65 彩の国すこやかプラザ内 電話：048-822-1243

(5) 個人情報の保護に関する基本方針

別紙のとおり個人情報保護に関する基本方針を定めています。

(6) 職員による定例会議

- |   |          |       |
|---|----------|-------|
| ① | 職員会議     | 月1回   |
| ② | 主任・副主任会議 | 月1回   |
| ③ | クラス会議    | 月1回   |
| ⑤ | 園内研修     | 年4～5回 |



## 保険のしおり

当園では、不慮の事故に備えて、傷害保険（ほいくのほけん）と日本スポーツ振興センターの災害給付制度に加入しています。

どちらの保険もご家庭での負担はありません。手続き等にご不明な点がございましたら、職員にお声掛け下さい。

- ① ほいくのほけん      ⇨
- ・ 保育中に園児が怪我をした場合に保険金を定額でお支払いします。
  - ・ 保険金の請求手続きは園を通して保護者が行います。  
(診察券のコピーが必要になりますのでご用意下さい。)
  - ・ 給付金は保護者の指定された口座に振り込まれます。

### 「ほいくのほけん」の概要

園児 団体 傷害	保険金額	死亡・後遺障害	230万円
		入院	3000円(1日当たり)
		通院	2000円(1日当たり)
	〇-157補償	あり	

- ② 日本スポーツ振興センターの災害給付制度の詳細は次ページをご覧ください。

## 独立行政法人日本スポーツ振興センターの災害共済給付制度への加入について

中丸保育園

ご入園おめでとうございます。

中丸保育園では入園する園児の不慮の災害に備えて、独立行政法人日本スポーツ振興センター（以下、「JSC」といいます。）と災害共済給付契約を結んでいます。

JSC の災害共済給付は、保育園の管理下において園児が災害に遭った場合、その治療費や見舞金の給付を保護者の皆様に対して行う制度で、加入に際しては、あらかじめ保護者の皆様の同意の下に、園児の名簿を提出することになっています。加入は任意となっていますが、加入に同意くださる方は、下記の同意書に御記入の上、保育所へ提出してください。

また、災害共済給付の請求手続きは、インターネットを利用した請求システムに必要な事項を入力することにより行われますが、個人情報の取扱いには十分留意いたしますので、ご了承ください。

給付の内容等は、独立行政法人日本スポーツ振興センター法又はこれに基づく政令、省令、通達等に定められています。令和6年1月1日現在、その主な内容は以下のとおりです。

※災害共済給付契約について、本同意書により、初回の同意後、在園中は自動更新となります。

### ■ 給付の対象となる災害の範囲と給付金額

災害の種類	災害の範囲	給付金額
負傷	その原因である事由が学校の管理下で生じたもので、療養に要する費用の額が5,000円以上のもの	医療費 ・医療保険並の療養に要する費用の額の4/10(そのうち1/10は、療養に伴って要する費用として加算される分) ただし、高額療養費の対象となる場合は、自己負担額(所得区分により限度額が異なる。)に療養に要する費用の額の1/10を加算した額 ・入院時食事療養費の標準負担額がある場合は、その額を加算した額
疾病	その原因である事由が学校の管理下で生じたもので、療養に要する費用の額が5,000円以上のものうち、内閣府令で定めるもの (・学校給食等による中毒・ガス等による中毒・熱中症・溺水 ・異物の嚥下又は迷入による疾病・漆等による皮膚炎 ・外部衝撃等による疾病・負傷による疾病)	
障害	学校の管理下の負傷又は上欄の疾病が治った後に残った障害(その程度により第1級から第14級に区分される。)	障害見舞金 4,000万円～88万円 (通学(園)中の災害の場合 2,000万円～44万円)
死亡	学校の管理下において発生した事件に起因する死亡及び上欄の疾病に直接起因する死亡	死亡見舞金 3,000万円(通学(園)中の場合 1,500万円)
	突然死 (運動などの行為に起因する突然死(学校の管理下において発生したもの) 運動などの行為と関連のない突然死(学校の管理下において発生したもの))	死亡見舞金 3,000万円(通学(園)中の場合 1,500万円) 死亡見舞金 1,500万円(通学(園)中の場合も同額)

なお、学校の管理下とは、次の場合をいいます。

- ① 学校が編成した教育課程に基づく授業を受けている場合
- ② 学校の教育計画に基づく課外指導を受けている場合
- ③ 休憩時間中、その他校長の指示・承認に基づき学校にある場合
- ④ 通常の経路及び方法により通学(園)する場合
- ⑤ 寄宿舎にあるとき 等

### ■ 給付に関する注意事項

- ① 同一の災害の負傷又は疾病についての医療費の支給は、初診から最長10年間行われます。
- ② 災害共済給付を受ける権利は、その給付事由が生じた日から2年間行わないときは、時効によって消滅します。
- ③ 災害共済給付の給付事由と同一の事由について、損害賠償を受けたときは、その価額の限度において、給付を行わない場合があります。
- ④ 他の法令の規定による給付等(例: 条例に基づく乳幼児医療助成)を受けたときは、その受けた限度において、給付を行いません。
- ⑤ 生活保護法による保護を受けている世帯に属する義務教育諸学校及び保育所等の児童生徒に係る災害については、医療費の給付は行いません。
- ⑥ 高等学校、高等専門学校及び高等専修学校の生徒又は学生が自己の故意の犯罪行為により、又は故意に、負傷し、疾病にかかり、又は死亡したときは、当該医療費、障害又は死亡に係る災害共済給付を行いません。ただし、当該生徒又は学生が、いじめ、体罰、その他の当該生徒又は学生の責めに帰することができない事由により生じた強い心理的な負担により、故意に負傷し、疾病にかかり、又は死亡したときは、この限りではありません。
- ⑦ 高等学校、高等専門学校及び高等専修学校の生徒又は学生が自己の重大な過失により、負傷し、疾病にかかり、又は死亡したときは、当該障害又は死亡に係る災害共済給付の一部を行わない場合があります。

\*これはJSCの災害共済給付制度の概要を記載したものです。

■ 共済掛金(年額)は保護者と保育園で支払いますが、保護者負担金(半額)は市で負担します。

# 中丸保育園における個人情報保護の方針

社会福祉法人 新啓会 中丸保育園

社会福祉法人新啓会中丸保育園は、園児および保護者・家庭に関わる個人情報の取り扱いについて、『個人情報の保護に関する法律(平成 15 年法律第 57 号)』(以下、『個人情報保護法』と呼ぶ。)および関連法令等を遵守し、下記の方針に基づいて個人情報の保護に努めることを宣言します。

## (基本理念)

1. 中丸保育園では、『個人情報保護法』第 3 条において「個人情報は、個人の人格尊重の理念の下に慎重に取り扱われるべきものである」とされていることを踏まえて、個人情報を取り扱うすべての者が、個人情報の性格と重要性を十分認識し、その適正な取り扱いを図ることとします。

## (個人情報の利用目的)

2. 中丸保育園では、保護者より口頭もしくは文書により提供を受けて得た個人情報、または日々の保育業務を通して得た個人情報を、『児童福祉法』および厚生労働省編『保育所保育指針』が示している保育所保育の円滑な実施以外の目的で使用することはありません。

## (個人情報の第三者への提供)

3. 中丸保育園では、『個人情報保護法』第 23 条に規定されている下の各号の一に該当する場合を除いて、保護者の同意を得ないで第三者に個人情報(個人データ)を提供することはありません。
  - (1) 法令に基づく場合
  - (2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
  - (3) 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
  - (4) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

## (個人情報の管理)

4. 中丸保育園は、利用する個人情報(個人データ)を正確かつ最新に保つよう努めるとともに、漏洩(ろうえい)、滅失、または毀損(きそん)の防止、その他の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じます。また、利用目的を失った個人情報については、法令等に定めのあるものを除き、確実かつ速やかに消去するものとします。

## (個人情報の開示・訂正・利用停止・消去)

5. 中丸保育園は、保護者とその子ども、その家庭および自身の個人情報(個人データ)の開示・訂正・利用停止・消去を求める権利を有していることを十分認識し、個人情報相談窓口(担当責任者:中丸保育園園長 新島ちえ美)を設置して、これらの要求ある場合には、法令に従って速やかに対応します。なお、苦情等についても個人情報相談窓口で受け付け、適正に対応します。

## (個人情報保護体制の継続的改善)

6. 中丸保育園は、この「中丸保育園における個人情報保護の方針」を実行するため、職場内研修・教育の機会を通じて全職員に周知徹底させて実行し、かつまた、継続的に改善することによって常に最良の状態を維持します。

附則: この方針は、平成 18 年 4 月 1 日より実施する。

個人情報の取扱いに関する同意および誓約について

保護者の皆様と園児の皆様の個人情報の保護のために、当園では「中丸保育園の個人情報保護の方針」を定めています。しかし、保育上支障を来す場合がありますので、特定の場合に限定し、在園中は保育に関する目的で、保護者と園児の皆様の個人情報を使用することに同意をいただくようお願いしています。また、個人情報保護のため、インターネットによる写真販売の取扱いに関して誓約をいただく事項があります。

下記の同意内容および誓約事項を確認され、「重要事項説明書についての同意書」の該当欄にチェックを入れ、署名、捺印していただくようお願い申し上げます。

同意内容

- 1 園が契約しているインターネットによる写真展示販売サイトに、個人写真等（日常保育や各種行事などの写真及び動画などの画像）を掲載すること。
- 2 保育中に園が撮影した写真を各クラスや多目的ホールなどの園舎内に掲示すること。
- 3 保育中に園が撮影した写真を園のホームページ、保育関係雑誌等に掲載すること及び写真コンクール等に応募すること。
- 4 北本市主催の「芸術展」、「きたもと福祉まつり」などに園児の作品を出展する場合、作品に園児名を記載するとともに出品目録等に園児名を記載すること。
- 5 内容を厳選した上で、テレビやラジオ等の番組に出演するにあたり、園児の顔が放映され、報道機関のホームページ等に掲載されること。

誓約内容

私は、保育園が撮影した各種行事や日常の様子、及び動画（以下、保育園写真）の取り扱いについて、以下の事項を遵守することを誓約致します。

（他保護者への写真提供※）

第1条 掲載される保育園写真を、他の保護者に対し、閲覧・購入できる状態を了承します。

（無断使用行為禁止の誓約）

第2条 私は、如何なる方法をもってしても、保育園写真を、漏洩もしくは使用しないことを約束致します。（SNS、ホームページ等への掲載も含む。）

（退園後の秘密保持）

第3条 保育園を退園した後においても、保育園写真を、漏洩もしくは使用しないことを約束致します。

（展示室コードの管理）

第4条 保育園から配布された展示室コードの開示範囲は保護者・親戚等の範囲にとどめることを約束します。

（法的責任の認識）

第5条 前各条に違反し、保育園写真を漏洩もしくは使用した場合における、全てのトラブルに対し、法的な責任を私が負担することを認識し、保育園には一切の責任がないことを約束致します。

※写真提供とは：集合写真や、複数人で写っている写真を、一人の保護者だけでなく、関係ある他の保護者にも閲覧・購入できる状態であることを指します。

## 社会福祉法人新啓会における苦情解決に関する規程

### (目的)

第1条 この規程は、社会福祉法第82条に基づき、社会福祉法人新啓会が実施する事業への苦情を適切に解決するため必要な事項を定めることにより、事業に対する利用者の満足度を高め、利用者個人の権利の擁護と事業者としての信頼及び適正性の確保を図ることを目的とする。

### (苦情解決責任者)

第2条 苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者（以下「責任者」という。）を置く。責任者は理事長が任命した者をもって充てる。

2 責任者は、苦情解決の仕組みなどについて利用者に周知するとともに、苦情を速やかに解決するよう努めるものとする。

### (苦情受付担当者)

第3条 苦情の申出をしやすい環境を整えるため苦情受付担当者（以下「担当者」という。）を置く。担当者は理事長が任命した職員をもって充てる。

2 担当者は、次の職務を行う。

- (1) 利用者からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- (3) 受け付けた苦情等の責任者及び第三者委員への報告

### (第三者委員の設置)

第4条 苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員（以下「委員」という。）を設置する。

- 2 委員は2名で構成し、公平性・中立性を確保できる者の中から、理事会の承認を受けて理事長が委嘱する。
- 3 委員の任期は2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、再任を妨げない。

### (委員の職務)

第5条 委員は、次の職務を行う。

- (1) 担当者から受け付けた苦情内容の報告聴取
- (2) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- (3) 利用者からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出人への助言
- (5) 事業者への助言
- (6) 苦情申出人と責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- (7) 責任者からの苦情に係わる事案の改善状況等の報告聴取
- (8) 日常的な状況把握と意見傾聴

### (苦情の受付)

第6条 苦情の受付は、担当者が随時受け付ける。なお、委員も直接苦情を受け付けることができる。

2 苦情の受付に際しては、次の事項を書面に記録し、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) 苦情申出人の希望等
- (3) 委員への報告の要否
- (4) 苦情申出人と責任者の話し合いへの委員の助言、立ち会いの要否

(苦情の報告)

- 第7条 担当者は、受け付けた苦情を原則としてすべて責任者及び委員に報告する。ただし、苦情申出人が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。
- 2 投書など匿名の苦情については、委員に報告し必要な対応を行う。
  - 3 委員は、担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(苦情の解決)

- 第8条 責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努めるものとする。その際、苦情申出人又は責任者は、必要に応じて委員の助言を求められることができる。
- 2 委員の立ち会いによる苦情申出人と責任者の話し合いは、次により行う。
    - (1) 委員による苦情内容の確認
    - (2) 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

(苦情解決の記録・報告)

- 第9条 苦情解決や改善を重ね、これらを実効あるものとするため、次のような記録と報告を行う。
- (1) 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。
  - (2) 責任者は、一定期間毎に苦情解決結果を委員に報告し、必要な助言を受ける。
  - (3) 責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び委員に対して、一定期間経過後報告をする。

(解決結果の公表)

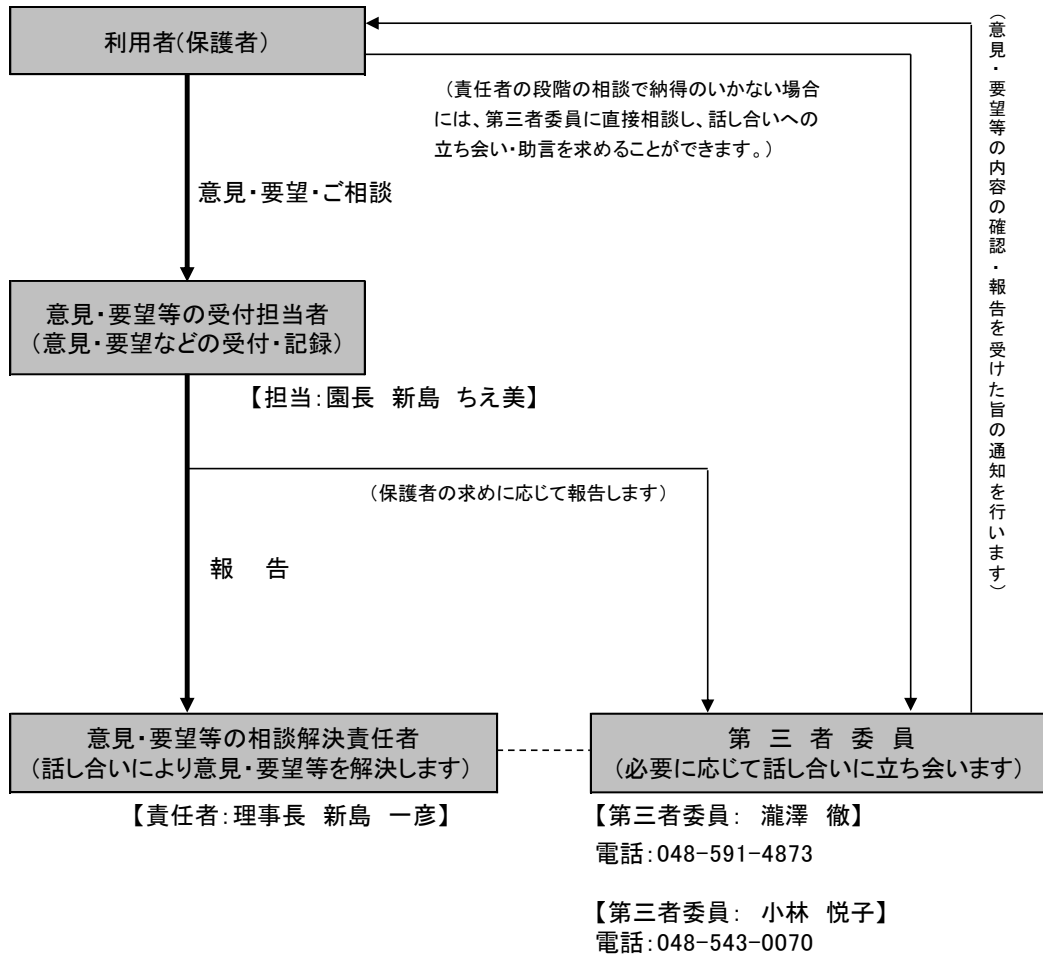
- 第10条 法人事業の質と信頼性の向上を図るため、本規程に基づく苦情解決の対応状況について、個人情報に関する事項を除き、事業報告に表示する。

附 則

この規程は、平成23年4月1日より施行する。

## ご意見・ご要望の解決のための仕組みについて

社会福祉法人 新啓会  
中丸 保育園



※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、埼玉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。  
 運営適正化委員会の連絡先: 埼玉県運営適正化委員会 相談専用電話番号 048-822-1243