

## 現行の保育施設等の取組み

<認可保育園の例>

保育園では、保育の内容や処遇などに関する相談や意見・要望についての受付は、以下のように対応している。

### 保育園で、受け付ける

(申し出の頻度は、一番多く、保育園において解決が図られている。)

- ① 園長が（苦情解決責任者）、副園長が（苦情受付担当者）として、受け止め、対応する。内容によって、区や事業者本部と相談する。
- ② 「意見箱」を設置する。
- ③ 福祉サービス第三者評価を受審する。
- ④ 行事（運動会など）や季節ごとに利用者アンケートを実施する。
- ⑤ 保護者会や運営委員会などで、意見を受ける。
- ⑥ 父母会から意見・要望を受ける。

### 第三者委員（弁護士・法人評議員等）（認可保育園は必置）

(園で第三者委員を設置している。)

利用者から電話で受けた相談や意見・要望について、保育園や区と連携しながら、解決のための情報交換を行い、利用者に回答する。