

他自治体の状況

1 他自治体の取組み例

(1) 事業者に対し苦情報告を依頼

事業者と自治体が、サービスの質の向上という共通の目的のため、協力し、苦情の内容を記録、職員全体で共有、傾向の把握、検証を行っている。区が要綱を定め、事業者に苦情報告書の提出をお願いしている。

(2) 保育利用者アンケートを実施

5年に1度程度、保育サービスの利用者（不作為抽出）から無記名のアンケートを行い、取りまとめて、保育施設の整備や保育サービスの充実に向けた計画のためのご意見を集め、結果を公表している。

2 近隣自治体の第三者委員、苦情対応機関の状況

自治体	第三者委員	苦情対応機関
練馬区	○	○
イ	○	○
ロ	○	○
ハ	○	○
ニ	○	○
ホ		
ヘ		○
ト	○	○
チ		
リ	○	○

※近隣自治体4区、5市