

苦情対応マニュアル

久喜市学童保育運営協議会

久喜市学童保育運営協議会が運営する放課後児童クラブにおいて、児童の保護者等、利用者から寄せられた苦情を、迅速かつ適切に処理するため「苦情対応マニュアル」を定める。

1 「苦情」（苦情の種類）について

このマニュアルにおける「苦情」とは、久喜市学童保育運営協議会が運営する放課後児童クラブの学童保育に対して、利用者から寄せられる、ご意見やご要望、不満、不利益などの訴え等を指す。

2 苦情に対する対処方法等について

（1）基本的な考え方

保護者等、利用者からの苦情については、保育内容に関するものなど様々なものが考えられるが、職員は、その内容を速やかに把握するとともに、真摯に受け止め、利用者の立場にたって、適切な処理を行う必要がある。

そのため、利用者が苦情を申し出しやすい環境を整備するとともに、職員は、この苦情処理マニュアルに則り、適切な対応を行うものとする。

（2）対処方法

ア 苦情処理体制の整備及びその周知

- ①各放課後児童クラブ及び協議会事務局に、苦情受付担当者を置く。苦情受付担当者は、支援員及び事務員とする。
- ②協議会事務局内に、苦情処理責任者を置く。苦情処理責任者は、事務局長とする。
- ③保護者等、利用者に対して、苦情処理に関する仕組み等を周知する。

イ 苦情の受付

- ①苦情受付担当者又は苦情処理責任者は、利用者からの苦情を面接、電話、苦情申出書（様式1）により、随時受け付ける。
- ②受け付けた苦情については、当該放課後児童クラブ内及び協議会事務局内で共有する。

ウ 苦情受付の報告・確認

- ①苦情受付担当者又は苦情処理責任者が苦情を受け付けた場合には、苦情受付報告書（様式2）を作成する。
- ②苦情受付担当者が苦情を受け付けた場合で、速やかに苦情処理責任者

に報告する必要がある場合には、口頭で報告することができる。その場合には、苦情受付担当者は、後日、苦情受付報告書を作成する。

③苦情処理責任者は、報告された苦情内容を確認し、その内容を把握する。

エ 苦情解決のための対応

①苦情処理責任者は、苦情の原因の調査、分析を行い、解決策を検討し、必要に応じて、苦情受付担当者に指導を行う。

②苦情受付担当者及び苦情処理責任者は、継続して苦情対応を行う必要がある場合には、協力して対応する。また、地域や学校、関係機関などと連携して、苦情解決のための適切な対応を行う。

オ 苦情処理の報告

①苦情受付担当者又は苦情処理責任者は、複数回の苦情対応を行い、苦情が解決した場合には、苦情処理報告書（様式3）を作成する。

②苦情処理責任者は、解決した苦情について、必要に応じて職員会議等で情報提供するなど、組織内で苦情等を共有し、職員の対応能力の向上に努める。

カ 苦情対応の公表

①苦情処理責任者は、対応した苦情及びその内容について、必要に応じて協議会だよりや協議会ホームページへの掲載を行うなど、利用者への苦情対応の公表に努める。

