

「意見・要望・苦情・不満を解決するための仕組みの導入」

～利用者と保育園のコミュニケーションの活性化を目指して～

個人の尊重と自立支援を柱とした、社会福祉のあり方を見直すための改革が進められ、平成12年6月に「社会福祉法」が成立しました。

社会福祉法人でない会でもこのような法改正の趣旨に沿って、利用者と保育園のコミュニケーションの活性化を目指して、「意見・要望・苦情・不満（以下「要望等」とする）を解決のための仕組みに関する規定」を設け、利用者皆様の要望等に的確に応え、よりよい保育園づくりを進めて参りたいと考えております。お気づきがあれば、どんな小さなことでも結構ですので、積極的に保育園に対してご要望下さるようお願いいたします。なお、仕組みは次の通りです。

目的

1. 要望等への適切な対応により、利用者の理解と満足感を高めることを目的とします。
2. 利用者個人の権利を擁護すると共に、利用者が保育サービスを適切に利用することができるよう支援する事を目的とします。
3. 納得のいかないことについては、一定のルールに沿った方法で円滑・円満な解決に努めるようお願いいたします。なお、仕組みは次の通りです。

解決の体制

1. 解決のための園内体制について

保育園に関する要望等を解決するため、社会福祉法人でない会では各保育園の園長をその責任者とし、主任及び副主任を受付担当職員と決めます。保育園に関する要望等は担当職員へ申し出てもらいます。

- (1) 解決責任者 各施設 園長
- (2) 受付担当者 各施設 主任及び副主任

2. 解決のための第三者委員について

直接保育園に言い難いことや、何度言っても解決しないようなことを解決するため、第三者委員として2名の方に依頼します。第三者委員へ直接、要望等を申し出られるか、または保育園への申し出に際し立ち会いをお願いする等を行います。

- (1) 第三者委員 各施設 民生委員
- (2) 第三者委員 弁護士 東谷 良子 048(829)9591

申出

1. 要望等は所定の用紙を使用し、直接各保育園の受付担当者に申し出て下さい。
2. 解決責任者である各園長へ直接申し出ることもできます。
3. 各保育園でお願いしている第三者委員へ申し出ることもできます。

解決の記録と報告

受け付けた要望等は、受付担当者から解決責任者である園長、関係職員へ回覧し、円滑・円満な解決に努めます。

第三者委員への報告を原則としますが、申し出の方で第三者委員への報告を拒否される場合は報告をしませんので、その旨を用紙にご記入下さい。匿名の手紙、電話等による要望等は全て第三者委員へ報告します。

解決の通知

受け付けた要望等は、解決責任者より所定の用紙により、改善されたものの通知書、調査を実施したことの報告書または調査を行わない旨の通知書をもって申出人へ通知します。

解決の公表

個人情報に関するものや申出者が拒否した場合を除いて、要望等の解決について公表し保育園の改善に務めます。