

## “意見・要望・苦情・不満を解決するための仕組みの導入”

—利用者の皆様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在り方を見直すための改革が進められております。城内シオン保育園でも利用者の皆様と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）を解決するための仕組みに関する規程」を設け、利用者の皆様の要望等に的確に応え、より良い保育園づくりを進めて参りたいと考えております。お気づきの点がございましたら、どのよう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要望くださいますようお願いいたします。

なお、仕組みは次のようになっております。

### ◇ 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事をも目的とします。
- 2 利用者個人の権利を擁護するとともに、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ことを目的とします。
- 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ことを目的とします。

### ◇ 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に、城内シオン保育園では園長をその責任者とし、主任保育士を受付担当職員と決めました。保育園に関する要望等は担当職員へお申し出下さいますようお願い致します。

- (1) 解決責任者 園 長
- (2) 受付担当者 主任保育士

#### 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てもらえないようなことを解決するため、第三者委員として次の2名の方に依頼しました。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祭祀立ち合いをお願いすることが出来ます。

##### (1) 第三者委員

中村 七郎 氏

住所：847-0016

唐津市東城内 1-11

TEL：0955 (72) 8668

山口 博 氏

住所：847-0056

唐津市坊主町 461 番地 7

TEL：0955 (73) 0030

◇ 申し出

- 1 要望等は、所定の用紙（別紙洋式①）を使用し、直接保育園の受付担当者に申し出下さい。
- 2 解決責任者である園長へ直接申し出することもできます。
- 3 保育園でお願いしている第三者委員へ直接申し出することもできます。

◇ 解決と記録と報告

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、報告いたしませんので、その旨を用紙にご記入ください。匿名の手紙、電話等による要望等はすべて第三者委員へ報告します。

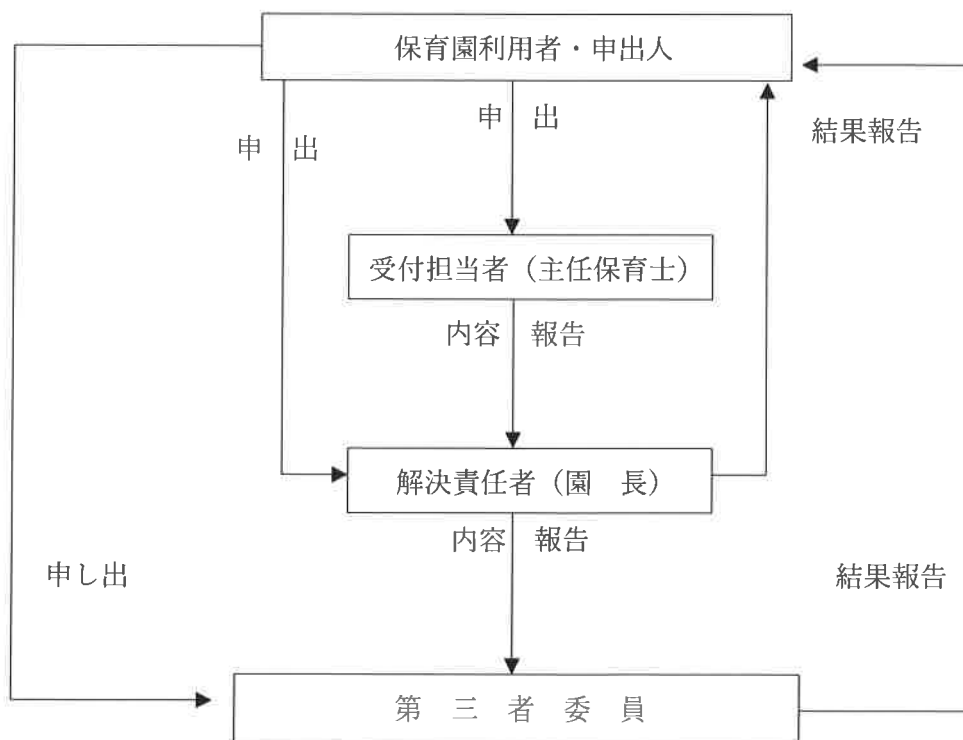
◇ 解決の通知

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（別紙様式②）、調査を実施したことの報告書（別紙様式③）または調査を行わない旨の通知書（別紙様式④）をもって申し出人へ通知します。

◇ 解決の公表

個人情報に関するものや申込者が拒否した場合を除いて、要望等の解決について、毎年度終了後に事業報告やHPにおいて公表し、保育園の改善に努めます。

この解決の仕組みは、平成14年4月1日から実施します。



## 苦情を解決する為の方法

1. 苦情受付担当者が随時、受け付けます。
2. 受け付けた苦情は苦情解決責任者と第三者委員に報告いたします。
3. 苦情解決責任者は苦情申出者と誠意を持って話し合い、解決に努めます。

苦情受付担当者 : 城内シオン保育園

主任保育士 前田 紗織

苦情解決責任者 : 城内シオン保育園

園 長 前川 かおる

第三者委員 : 中村 七郎 山口 博

