

「意見・要望・苦情・不満を解決するための仕組みの導入」
ー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ー

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、平成１２年６月に「社会福祉法」が成立しました。
八津田保育園でもこのような法改正の趣旨に沿って、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、「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。お気づきのことがあれば、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くださるようお願いいたします。なお、仕組みは次のとおりです。

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、八津田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、お申し出ください。
（１）解決責任者 園 長 加未宗瑞
（２）受付担当者 統括主任保育士 加未尚子 主任保育士 加未 順子
- ２． 解決のための第三者委員会について
直接保育園にいい難いことや、何度い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際し、立ち会いをお願いする等ができます。
（１）第三者委員 住 所 電 話
角本 壽氏 築上郡築上町字留津 6 3 6 0 9 3 0－5 6－3 4 7 1
林 泰弘氏 大分県中津市竜王町 3 3 7－1 0 9 7 9－3 1－8 8 3 0

申し出

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

解決の記録等報告

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。

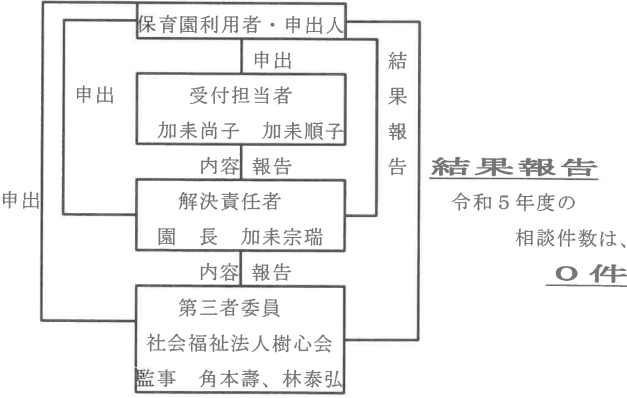
解決の通知

受け付けた要望等は、解決責任者により所定の用紙により、改善されたものの通知書（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等において公表し、保育園の改善に努めます。

この解決の仕組みは、平成１３年 ４月 １日から実施します。



※保育園以外の相談窓口は、下記でも直接申し出できます。

福岡県運営適正化委員会 電話092-915-3511 FAX092-915-3512
福岡県春日市原町 3－1－7（クローバープラザ内）