

【意見・要望・苦情・不満を解決するための仕組みの導入について】

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、2000(平成12)年6月に「社会福祉法」が成立しました。

愛の園保育園でも社会福祉法第82条の規定により、保護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定」を設け、保護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致します。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. 保護者個人の権利を擁護するとともに、保護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、愛の園保育園では園長を解決責任者とし、主任保育士を受付責任者と決めました。保育園に関する要望等は受付責任者へお申し出下さい。

- (1) 解決責任者 園長 田中 秀一
- (2) 受付責任者 主任保育士 郷之丸智恵美

2. 解決のための第三者委員について

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名の方に依頼をいたしました。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合いをお願いする等ができます。

- (1) 第三者委員 合田 博子氏 (ナオミ福祉会理事長)
住所 〒804-0061 北九州市戸畑区中本町 12-34
電話 093-871-3245
- (2) 第三者委員 入口 素直氏 (到津校区 自治連合会会長)
住所 〒803-0846 北九州市小倉北区下到津二丁目 3-5
電話 093-581-3347

申し出

1. 要望等は所定の用紙を使用し、直接保育園の受付責任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。

解決の記録と報告

受け付けた要望等は、受付責任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致しませんので、その旨を用紙にご記入下さい。

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、2001(平成13)年6月1日から実施しています。

イメージ図

