

意見・要望・苦情・不満を解決するための仕組み導入について

平成12年6月の「社会福祉法」成立に伴い、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「苦情解決に関する規定」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。

目的

- ・「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。
- ・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。
- ・納得のいかないことについては一定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

解決のための園内体制について

保育園に関する「要望等」を解決するため園長をその責任者とし、事務員を受付担当者としております。保育園に関する「要望等」は、担当職員へお申し出ください。

解決責任者	山下 毅（園長）
受付担当者	金丸みどり（事務員）

解決のための「第三者委員会」について

直接、保育園に言いにくいことや、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、次の2名の方に依頼しています。
「第三者委員」は、直接要望等を受けることもできますし、保育園への申し出に立会いをお願いすることもできます。

第三者委員	國本正樹 石走啓一
--------------	--------------

申し出

- ・「要望等」は「苦情申出書」を使用し、直接保育園の受付担当者に申し出てください。
- ・解決責任者である園長へ直接申し出ることできます。
- ・保育園が依頼している上記「第三者委員」へ直接申し出ることできます。

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しませんので、その旨を用紙に記入してください。

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、申し出人が拒否した場合を除いて「要望等」の解決について、当ホームページ上において公表し、保育園の改善に努めます。

施行日

本法人の、この解決の仕組みは平成12年11月26日から施工します。