

”苦情・不満・意見・要望を解決するための仕組みの導入”

ー利用者とのコミュニケーションの活性化を目指してー

善立寺保育園では、利用者とのコミュニケーションの活性化を目指して、「苦情・不満・意見・要望（以下「苦情等」とする）を解決するための仕組みに関する規程」を設け、利用者皆様の苦情等に的確に応え、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、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. 苦情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

保育園に関する苦情等を解決するため、善立寺保育園では園長をその責任者とし、主任保育士の上田京子を受付担当職員と決めました。保育園に関する苦情等は担当職員へ、お申し出下さい。

- (1) 解決責任者 園長 上田俊公
- (2) 受付担当者 主任保育士 上田京子

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、ご意見・ご要望の相談解決への立会い・助言のため、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、苦情等を申し出ることができます。

- (1) 第三者委員 脇 貴志氏
住所 東京都中央区八丁堀 2-21-12 電話 0120-915-570
- (2) 第三者委員 松枝玲子氏
住所 福岡県京都郡苅田町 電話 093-436-1104

3. 福祉サービス苦情解決事業について

福岡県社会福祉協議会に設置された「運営適正化委員会」にも直接申し出ることができます。

〒816-0804 福岡県春日市 3-1-7 クローバープラザ内総合福祉センター
福岡県社会福祉協議会 運営適正化委員会
電話 092-915-3511

申 出

1. 苦情等は所定の用紙（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下さい。
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

受け付けた苦情等は、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。

申し出の方の希望により第三者委員へ報告をいたします。

解決の通知

受け付けた苦情等は、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（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）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込者が拒否した場合を除いて、苦情等の解決について、毎年度終了後に事業報告を公表し保育園の改善に務めます。

不服の申し立て

申し出者は、苦情の解決結果に不服がある場合、福岡県社会福祉協議会に設置された「運営適正化委員会」に対し、苦情等の解決結果に不服がある旨を申し出ることができます。

その他 話し合いの席には、必要に応じ本園が代理行為を委任した第三者の立会いのもと行う事があります。

この解決の仕組みは、平成13年4月1日から実施します。

令和2年11月25日一部改正