

意見・要望・苦情・不満を解決するための仕組みとして

「利用者の要望等相談解決実施要綱」を定めました。

— 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、平成12年6月に「社会福祉法」が成立しました。

則松保育園におきましても、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として【利用者の要望等相談解決実施要綱】を定め、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、積極的に保育園にたいしてご要望くださるようお願い致します。なお、仕組みは次のとおりです。

記

1 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。

2 解決の体制

①解決のための保育園の体制について

保育園に対する「要望等」を解決するため園長をその責任者とし、「要望等」の受付は主任保育士とします。

- a 解決責任者 園長
- b 受付責任者 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ないようなことを解決するため、第三者委員として次の4名の方に依頼しました。

【第三者委員】

(1)氏名 社川 保弘

(3)氏名 松木 昭

(2)氏名 中野 浩子

(4)氏名 熊谷 博義

### 3 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で下さい。
- 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。

### 4 解決の記録と報告

- ①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。
- ②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しませんので、その旨を用紙にご記入下さい。
- ③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。

### 5 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かった旨の通知書(別紙様式4)をもって申し出人へ通知します。

### 6 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、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。

この仕組みは、平成13年6月19日から実施します。

