

ひばり保育園利用者の皆様へ

< 苦情・不満・意見・要望を解決するための仕組みの導入 >

----利用者と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、社会福祉のあ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。

ひばり保育園でも、このような法改正の趣旨に沿って、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、利用者の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まいりたいと考えております。お気づきのことがあれば、どんな小さい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

保育園に関する苦情等を解決するため、ひばり保育園では園長をその責任者とし、主任保育士 竹上恵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ください。

- (1) 解決責任者 園長 細川美津子
- (2) 受付担当者 主任保育士 古賀裕子

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名の方に依頼しました。第三者委員へ直接、苦情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ことができます。

① 第三者委員 福田伸隆氏

住所：飯塚市下三緒 35-694 電話 0948-24-5731

② 第三者委員 原 信子氏

住所：飯塚市棕本 594-34 電話：0948-23-2627

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ください。
2. 解決責任者である園長へ直接申し出ることができます。
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ができます。

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②）、調査を実施したことの報告書（別紙様式③）、また調査を行わない旨の通知書（別紙様式④）をもって、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、苦情の解決について毎年度終了後に事業報告書やホームページにおいて公表しサービスの改善に努めます。

この解決の仕組みは、平成14年4月1日から実施します。