

<p>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 ～ 利用者の皆さまと保育園のコミュニケーションの活性化を目指して ～</p>
----------------------------------------------------------------------------------

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。

当白蓮福祉会立の2保育園でも、この法改正の趣旨に沿って、利用者の皆さま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程〔当法人経営の2施設の場合『苦情解決に関する規程』という〕』を設け、利用者の皆さまの「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いたします。

仕組みにつきましては、以下の通りであります。

【 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. 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、園長をその責任者とし、主任保育士を受付担当者としています。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』	『受付責任者』
高陵寺保育園	園長	主任保育士
白 蓮保育園	園長	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名の方に依頼してあります。

『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ち会いをお願いすることもできます。

『第三者委員』	住所・電話番号
としまやすぞう 十島 擁 蔵 氏	《住所》 鹿児島市下福元町8180-5 セカンドハウス きずな野 《電話》 099-284-2188 《略歴》 志学館大学大学院教授/家族心理学・心理学療法
たなかいちろう 田中 一 朗 氏	《住所》 加治木町反土2074-9 《電話》 0995-63-5605 《略歴》 元 県児童総合相談センター相談部長〔大口病院相談室長〕

#### 【 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. 保育園が依頼している『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（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）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、事業報告等において公表し、保育園の改善に務めます。

#### 【 施行日 】

本法人の、この解決の仕組みは、平成15年4月1日から施行します。