

"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

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。

おばやし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・要望等」とする)を解決するための規程」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、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。なお、仕組みは次の通りです。

目的

1. 苦情・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に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・要望等を解決するため、おばやし保育園では園長をその責任者とし、主任保育士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 原 浩一
(2)受付担当者 主任保育士 森下 綾子
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、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事ができます。
(1)第三者委員 大倉 浩氏 (弁護士)
住所 埼玉県さいたま市岸町7-12-4 ニチモビル浦和4階
電話 048-862-1853

申 出

1. 苦情等は所定の用紙(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・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。

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・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(様式②)、調査を実施したことの報告書(様式③)または調査を行わない旨の通知書(様式④)をもって申し出人へ通知します。

解決の公表

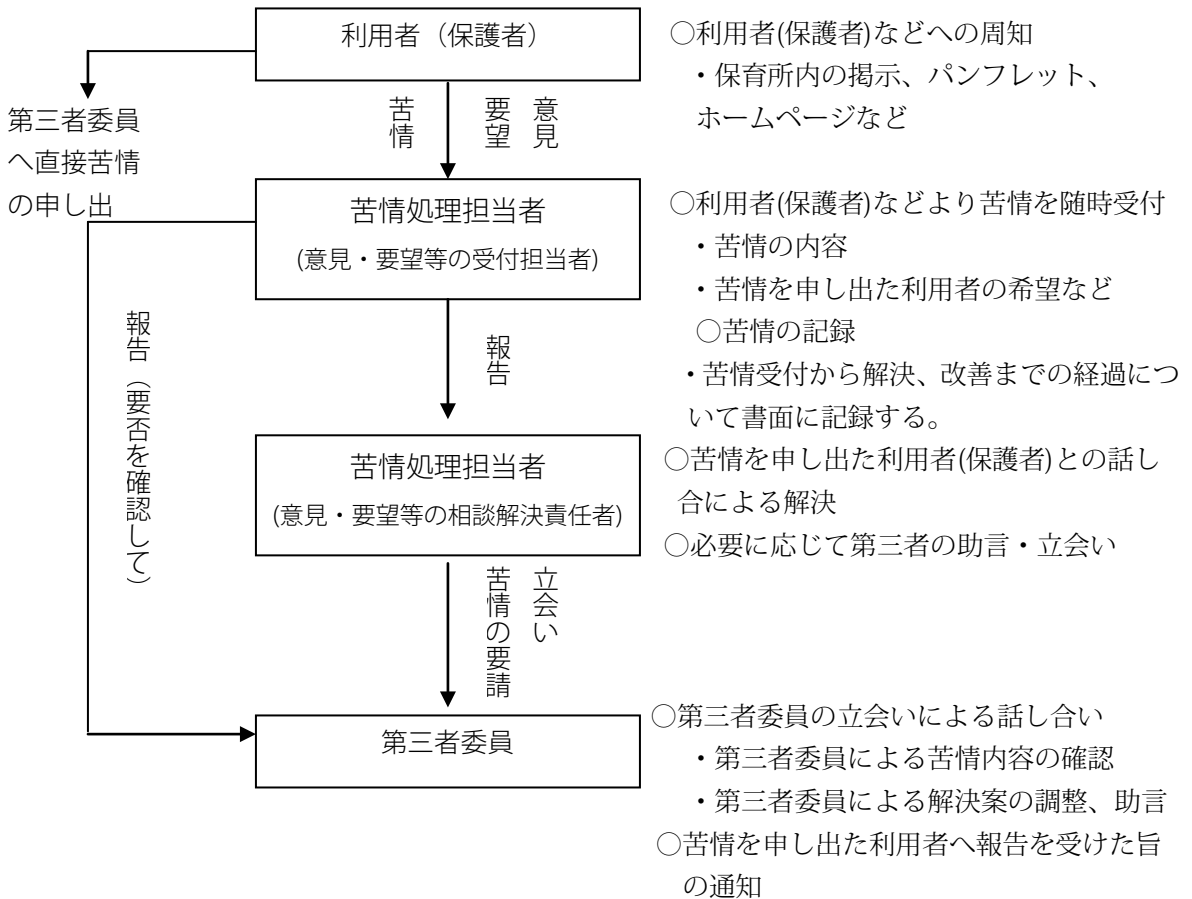
個人情報に関するものや申し出人が拒否した場合を除いて、苦情等の解決について、毎年度終了後に事業報告やホームページにおいて公表し保育園の改善に務めます。

(おばやし保育園ホームページ <http://obaho.net/>)

この解決の仕組みは、平成 15 年 1 月 1 日から実施しています。

* 所定の用紙(様式①、様式②、様式③、様式④)はおばやし保育園に用意してあります。また、おばやし保育園のホームページからダウンロードすることもできます。

苦情解決の手順



- ◆苦情処理担当者
- ◆苦情解決責任者
- ◆第三者委員

主任保育士 森下 綾子
園長 原 浩一
大倉 浩氏（弁護士）

住所 さいたま市岸町 7-12-4 ニチモビル浦和 4 階
電話 048-862-1853

※以上の仕組みで解決できない意見・要望は、埼玉県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てることもできます。