

意見・要望・苦情・不満を解決するための仕組みの導入

～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。

到津乳児保育園でもこのような法改正に沿って、利用者の皆様と保育所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）を解決する仕組みに関する規定」を設け、利用者の皆様の要望等に的確に応え、よりよい保育園作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。

目的

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。

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。

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

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、到津乳児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。保育園に関する要望等は担当職員へ、お申し出下さい。

1：解決責任者 園長

2：受け付け担当者 主任保育士

解決のための第三者委員について

直接保育園に云い難いことや、何度云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、要望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合いをお願いする等ができます。

第三者委員

仁保 一正（社会福祉法人めぐみ会 幹事）

○住所：小倉北区上富野 3 丁目 9-32 ○電話：093-551-4575

山崎 工（社会福祉法人めぐみ会 幹事）

○住所：小倉北区下到津 3 丁目 7-37 ○電話 093-561-4001

申し出

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。

解決責任者である園長へ直接申し出ることにも出来ます。

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にも出来ます。