

意見・要望・苦情・不満を解決するための仕組み

— 利用者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。

池坊保育園でもこのような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、「社会福祉法人むろまち会苦情解決規程」を設け、利用者の皆様の要望等に的確に応え、よりよい保育園づくりを進めて参りたいと考えております。お気付きのことがあれば、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、仕組みは次のとおりです。

(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

保育園に関する要望等を解決するため、池坊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ください。

(1) 解決責任者 園長 前田 順子

(2) 受付担当者 主任 坂本 陽子

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、要望等を申し出られるか、又は保育園との話し合いに際し、立会いや助言をお願いするなどができます。

(1) 第三者委員 谷野 光昭氏 (株式会社日本華道社 取締役)

電話番号 090-1070-2176

(2) 第三者委員 馬杉 慎也氏 (学校法人池坊学園 総務部長)

電話番号 090-3651-9640

(申出)

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、申出人が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。

報告を受けた第三者委員は、報告通知書（別紙様式2）により申出人に通知します。

(解決の通知)

受け付けた要望等は、解決責任者又は申出人が希望した場合第三者委員より所定の用紙（別紙様式3）により、調査の結果を申出人に通知します。

(解決の公表)

個人情報に関するものや申出人が拒否した場合を除いて、要望等の解決について、定期的に公表し保育園の改善に努めます。

この解決の仕組みは、平成25年10月20日から実施します。

申 出 書

年 月 日

解決責任者 ・ 第三者委員（いずれかを囲んでください）

殿

申 出 人

住 所 〒

電話番号

社会福祉法人むろまち会苦情解決規程により、次のとおり 意見 ・ 要望 ・ 苦情 ・ 不満
(いずれかを囲んでください) を申し出ます。

1. 原因となった事実のあった日

_____年 _____月 _____日

2. 第三者委員への報告の要否（※第三者委員へ直接申し出る場合は記入不要）

_____要 _____不要 _____（いずれかを囲んでください）

3. 第三者委員の立会いの要否

_____要 _____不要 _____（いずれかを囲んでください）

4. 内容及び理由（具体的に書いてください）

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....