

苦情解決体制

みすず保育園利用者の皆様

“意見・要望・苦情・不満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。

みすず保育園でもこのような法改正の趣旨にそって、利用者とのコミュニケーションの活性化を目指して、「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定」を設け、利用者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

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ています。

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

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、みすず保育園では園長の松永敏彦をその責任者とし、主任保育士の松村道代を受付担当と決めました。

保育園に関する要望等は主任保育士の松村道代へ、お申し出ください。

- (1) 解決責任者 園長 松永 敏彦
- (2) 受付担当者 主任保育士 松村 道代

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、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。

- (1) 第三者委員 松永 しず子 氏
- (2) 第三者委員 杉山 貴美子 氏

※連絡先、園内掲示

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。

※相談解決の結果（改善事項）は口頭もしくは文書で責任者よりご報告申し上げます。

※以上の仕組みで解決できないご意見・ご要望は福岡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。（運営適正化委員会の連絡先：092-915-3511）

苦情解決体制

小規模保育あすみ園利用者の皆様

“意見・要望・苦情・不満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。

小規模保育あすみ園でもこのような法改正の趣旨にそって、利用者とのコミュニケーションの活性化を目指して、「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定」を設け、利用者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

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ています。

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

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、小規模保育あすみ園では園長の松永ひとみをその責任者とし、主任保育士の森山智絵を受付担当と決めました。

保育園に関する要望等は主任保育士の松村道代へ、お申し出ください。

- (1) 解決責任者 園長 松永 ひとみ
- (2) 受付担当者 主任保育士 森山 智絵

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、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。

- (1) 第三者委員 松永 しず子 氏
- (2) 第三者委員 杉山 貴美子 氏

※連絡先、園内掲示

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。

※相談解決の結果（改善事項）は口頭もしくは文書で責任者よりご報告申し上げます。

※以上の仕組みで解決できないご意見・ご要望は福岡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。（運営適正化委員会の連絡先：092-915-3511）