

“ 苦情・不満・意見・要望を解決するための仕組みの導入”

——利用者と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。

金丸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[苦情等]とする）を解決するための仕組みに関する規程」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下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事を目的とします。
- 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等を解決するため金丸保育園では園長をその責任者とし、主任保育士の竹原りえ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、お申し出下さい。

- | | | |
|-------------|-------|-------|
| (1) 解決責任者 | 園 長 | 萩尾 光代 |
| (2) 受付担当者 | 主任保育士 | 竹原 りえ |

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等ができます。

- | | | |
|-------------|----|------------------|
| (1) 第三者委員 | 氏名 | 井上 由紀子 |
| | 住所 | 久留米市西町 1132-10 |
| | 電話 | 0942 - 35 - 2355 |
| (2) 第三者委員 | 氏名 | 中島 京子 |
| | 住所 | 久留米市御井町 639 - 2 |
| | 電話 | 0942 - 45 - 1357 |