高丘保育園利用者の皆様へ

意見・要望・苦情・不満を解決するための仕組みの導入

–利用者と保育園のコミュニケーションの活性化をめざして–

個人の尊重と自立支援を柱とした社会福祉のあ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」の一部が改正されました。

高丘保育園でもこのような法改正の趣旨に沿って、利用者と保育園のコミュニケーションの活性化をめざして「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程」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りましたら、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．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、高丘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　**佐藤 治代**

（２）受付担当者　主任保育士　**古橋 由里子**

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、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。

くま　がい　　たけし

（１）第三者委員　　熊　谷　　猛

住　所　　浜松市中区高丘北 1-9-8

電　話　　436 - 1929

ひ　ぐち　さ だ こ

（２）第三者委員　　樋　口　佐多子

住　所　　浜松市中区高丘北 2-2-10

電　話　　437 - 2448

【申　し　出】

１．要望等は所定用紙（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。

２．解決責任者である園長に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】

１．受付けた要望等は、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・円満な解決に務めます。

２．要望等は第三者委員への報告を原則としますが、申し出の方で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、その旨をご申告ください。なお、匿名の手紙、電話等による要望等は全て第三者委員へ報告します。

【解決の通知】

受付けた要望等は解決責任者より所定様式により、改善されたものの通知書（別紙様式②）、調査を実施したことの報告書（別紙様式③）、または、調査を行わない旨の通知書（別紙様式④）をもって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、要望等の解決結果について定期的に公表（ホームページと広報誌）し、保育園の改善に努めます。

この解決の仕組みは、平成１３年１０月６日から実施します。

別紙様式①

申　　出　　書

年　　月　　日

高丘保育園解決責任者　殿

申 出 人
住　　所〒
氏　　名
電話番号
保育園利用者との関係

高丘保育園の「意見・要望・苦情・不満を解決するための仕組みに関する規程」により、次の通り意見・要望・苦情・不満を申し出ます。

１．原因となった事実のあった日　　年　　月　　日

２．原因となった施設名　　高　丘　保　育　園

３．第三者委員への報告及び立会いの可否　報告　可・否　　立会　可・否

４．内容及び理由（具体的にご記入下さい）

別紙様式②

改　善　通　知　書

年　　月　　日

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿様

高丘保育園解決責任者
氏　　名　**佐藤 治代**　　㊞

　　年　　月　　日付申し出の高丘保育園への意見・要望・苦情・不満に関して調査を行い、その結果次のような改善が行われましたので通知します。

意見・要望・苦情・不満の主旨及び改善内容

別紙様式③

意見・要望・苦情・不満調査結果報告書

年　　月　　日

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿様

高丘保育園解決責任者
氏　　名　**佐藤 治代**　　㊞

　　年　　月　　日付申し出の高丘保育園への意見・要望・苦情・不満の調査を行った結果、次の通りとなりましたので報告します。

意見・要望・苦情・不満の主旨及び調査結果

別紙様式④

意見・要望・苦情・不満について調査しない旨の通知書

年　　月　　日

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿様

高丘保育園解決責任者
氏　　名　**佐藤 治代**　　㊞

　　年　　月　　日付申し出の高丘保育園への意見・要望・苦情・不満につきましては、次の理由により調査しないこととなりましたので通知します。

意見・要望・苦情・不満の主旨及び調査しない理由