

善隣保育園 苦情解決マニュアル

平成 31 年度版

善隣保育園では、利用者の皆様から寄せられた苦情について、適切な対応によりそれに当たります。苦情およびその解決については、個人情報に関するものや申込者が拒否した場合を除き、毎月発行の園だより(はだかんぼ)に公表し、保育サービスの改善に努めます。

『相談・苦情相談解決のシステムとは…』

社会福祉法第 82 条に規定された、社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない。つまり、「利用者の利益を保護し、利用者が快適な福祉・保育を受けられるようにするための仕組み」です。

1 苦情解決システムの目的

- ☆ 苦情等への適切な対応により、利用者の理解と満足度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共に、利用者が福祉・保育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。

2 解決の体制

保育園に関する苦情等を解決するため、当保育園では、その責任者と受付担当職員を定めております。保育園に関する苦情等は、担当職員へお申し出下さい。

| | | |
|--------|--------------------------|----------------------|
| 苦情解決委員 | (受付窓口担当者) 主任保育士 | (苦情解決責任者) 園長 |
| 第三者委員 | 三倉 重成 (人吉市老人クラブ連合会会長) | 土屋 節子 (民生委員・児童委員) |

※ 第三者委員の連絡先については、玄関内の壁および事務室に張り出します。

※ 当保育園への要望や苦情、育児相談等ありましたらいつでもお気軽にご相談下さい。

3 申し出等について

- 1 直接保育園の受付担当者に申し出てください。
- 2 解決責任者へ直接申し出ることできます。
- 3 園舎玄関内の掲示物を掲載している壁に設置している「意見箱」に、匿名で投書することもできます。

⇒ この場合は、月に1回保護者会長が中身を取り出し、受付担当者及び解決責

任者へ意見等の報告をする流れとなります。

4 保育所でお願している第三者委員へ直接申し出ることできます。

※ 電話でのご相談も受け付けます。(0966-22-3573)

※ 要望、苦情等は、速やかに対処します。

※ 守秘義務によって秘密は守られますので、安心してご相談下さい。

4 解決の記録と報告

受け付けた苦情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。また、申し出の方の希望により第三者委員へ報告を致します。

5 解決の通知

受け付けた苦情等は、解決責任者より書面により報告書をもって申し出人に通知します。

6 解決の公表

個人情報に関するものや申込者が拒否した場合を除いて、苦情等の解決について、毎月の園だより(はだかんぼ)において公表し、園の改善に努めます。なお、園だよりは、当園ホームページでも閲覧可能です(PDF)。

[苦情解決の仕組みの概要図]

