

## 利用者各位

### ご意見・ご要望等の申し出窓口設置について

平素は当保育園運営にご協力を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、本園では保護者の子育て支援と子どもの健全育成を目指し、更なる資質向上するために社会福祉法第82条の規定により、利用者の皆様のご意見・ご要望(苦情を含める)申出窓口を設置し、意見・要望に対して適切に対応する体制を整えることとしました。

本園における意見・要望等の相談解決責任者、受付担当者、第三者委員を下記のように設置しましたのでお知らせいたします。

#### 記

- 1.相談解決責任者 橋原淳成(光法保育園園長)
- 2.受付担当者 池上美穂(主任保育士)
- 3.第三者委員 双葉保育園 前園長 加来秀徳(連絡先451-2083)(社福)鳳雲会理事長 西村幸子(連絡先941-4053 )
- 4.意見・要望等の受付解決方法

#### (1)意見・要望等の受付

意見・要望等は面接、電話、書面などにより受付担当者が随時受け付けます。尚、第三者委員に直接申し出ることもできます。

#### (2)意見・要望等の受付の報告、確認

受付担当者が受け付けた意見・要望等を相談解決責任者と第三者委員(相談者が第三者委員への報告を拒否した場合を除く)に報告します。第三者委員は内容を確認し、相談者に対して、報告を受けた旨を報告します。

#### (3)意見・要望等の解決のための話し合い

相談解決責任者は、相談者と誠意を持って話し合い、解決に努めます。その際、相談者は、第三者委員の助言や立ち会いを求めることができます。尚、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行います。

- ア. 第三者による意見・要望の内容の確認
- イ. 第三者による解決案の調整、助言
- ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

#### (4)都道府県「運営適正化」委員会の紹介

本園で解決できない場合は、下記の福岡県北九州市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ができます。

福岡県北九州市社会福祉協議会(運営適正化委員会事務局)

(住所〒)804-0067北九州市戸畑区汐井町1-6 TEL(093)882-4401

# “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—

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。

光法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、「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、光法保育園では園長をその責任者とし、主任保育士の田中京子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 橘 原 淳 成

(2) 受付担当者 主任保育士 池 上 美 穂

## 2. 解決のための第三者委員について

直接保育園にいい難いことや、何度い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会いをお願いする等ができます。

(1) 第三者委員 加 来 秀 徳

住 所 北九州市小倉南区蜷田若園1丁目2-6-2

電 話 963-5331

(2) 第三者委員 西 村 幸 子

住 所 北九州市小倉南区八幡町10-27

電 話 921-6542

## 申し出

1. 要望等は所定の用紙を使用し、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。

## 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。

この解決の仕組みは、令和4年4月1日から実地します。

