

## “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。

金丸保育園でもこのような法改正の趣旨に沿って、利用者と保育園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、主任保育士の太田佐友里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    | 吉木 政弘  |
| (2) 受付担当者 | 主任保育士 | 太田 佐友里 |

#### 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 | 仲 恵美  |
| (2) 第三者委員 | 氏名 | 中島 京子 |

### 3, 福祉サービス苦情解決制度のご案内

提供される福祉サービスについて、福岡県運営適正化委員会へ相談、申し立てをすることが できます。

福岡県運営適正化委員会事務局（社会福祉法人 福岡県社会福祉協議会）  
住所 〒816-0804 福岡県春日市原町3丁目1番地7 電話 (092)-915-3511

## 申 出

- 1, 苦情等は、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事もできます。
- 3, 保育園でお願いしてあ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

受け付けた苦情は、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。  
申し出の方の希望により第三者委員へ報告をいたします。

## 解決の通知

受け付けた苦情等は、解決責任者より所定の用紙により、改善されたものの通知書（別紙様式②）、調査を実地したことの報告書（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）をもって申出人へ通知します。

## 解決の公表

個人の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、毎年度終了後に事業報告やホームページにおいて公表し保育園の改善に努めます。

この解決の仕組みは、令和7年4月1日から実施します。