

意見 要望 苦情 不満を解決するための仕組みの導入

—利用者の皆様と認定こども園岩崎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。

認定こども園 岩崎保育園（以下当所という）もこのような法改正の趣旨に沿って、利用者の皆様と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、よりよい施設作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、積極的に当所に対してご要望くださるようお願い致します。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ともに、利用者が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. 納得の行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. 解決のための所内体制について

当初に関する要望等を解決するため、当初では園長 新川友明 をその責任者とし、新川由理 を受付担当職員と決めました。当所に関する要望等は、担当職員へ、お申し出ください。

- (1) 解決責任者 認定こども園 岩崎保育園 園長 新川 友明
- (2) 受付担当者 認定こども園 岩崎保育園 副園長 新川 由理

2.解決のための第三者委員について

直接当所にくい難いことや、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、要望などを申し出られるか、または、当初への申し出の際に立ち会いをお願いする等ができます。

(1) 第三者委員 認定こども園 のぞみ保育園 園長 境目智義

住所 北九州市小倉南区企救丘四丁目1-20

電話 093-962-2209

(2) 第三者委員 与原保育園 園長 塩塚利克

住所 福岡県京都郡苅田町与原二丁目5-22

電話 0930-24-8397

申し出

- 1.要望等は所定の用紙(別紙様式 1)を使用し、直接当所の受付担当者に申し出てください。
- 2.解決担当者である理事長へ申し出ることも出来ます。
- 3.当所でお願している第三者委員へ直接申し出ることも出来ます。

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。

解決の通知

受け付けた要望等は、解決責任者に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)をもって申し出へ通知します。

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、要望等の解決について、公表し、当所の改善に努めます。

この解決の仕組みは、令和3年4月1日から実施します。