

## こでまり保育園利用者の皆様

### “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。

こでまり保育園でもこのような法改正の趣旨に沿って、利用者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. 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

保育園に関する要望等を解決するため、こでまり保育園では、園長をその責任者とし、主任保育士を受け付け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、お申し出下さい。

(1) 解決責任者 園長            中嶋 文恵

(2) 受付担当者 主任保育士      井手 愛

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、立ち会いをお願いする等ができます。

(1) 第三者委員            原 寛 氏

(2) 第三者委員            大場 清保 氏

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。

住所 〒816-0804 福岡県春日市原町3丁目1番地7            電話 (092)-915-3511