意見・要望・苦情・不満を解決するための仕組みの導入

～保護者とこども園のコミュニケーションの活性化をめざして～

個人の尊重と自立支援を柱とした社会福祉のあ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」の一部が改正されました。
たかい丘こども園でもこのような法改正の趣旨に沿って、保護者とこども園のコミュニケーションの活性化をめざして**「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、保護者の皆様の要望等に的確に応え、よりよいこども園づくりを進めて参りたいと考えております。

【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. 保護者個人の権利を擁護すると共に、保護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ています。
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
こども園に関する要望等を解決するため、たかい丘こども園では園長をその責任者とし、相談役を受付担当職員と決めました。こども園に関する要望等は担当職員へお申し出ください。
2. 保護者個人の権利を擁護すると共に、保護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ています。
（１）　解決責任者　園　長
（２）　受付担当者　相談役
3. 解決のための第三者委員について
直接こども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、またはこども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　　熊谷（くまがい）　猛（たけし）
住　所　　浜松市中区高丘北１－９－８
電　話　　４３６－１９２９
（２）　第三者委員　　松尾（まつお）　やす子（こ）
住　所　　浜松市中区高丘北 ２－２２－１４
電　話　　４３７－５９９９

【 申 し 出 】

1. 要望等は所定用紙（別紙様式①）を使用し、直接こども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に直接申し出ることもできます。
3. こども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 】

1. 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。
2. 要望等は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しませんので、その旨をご報告ください。なお、匿名の手紙、電話等による要望等は全て第三者委員へ報告します。

【 解決と通知 】

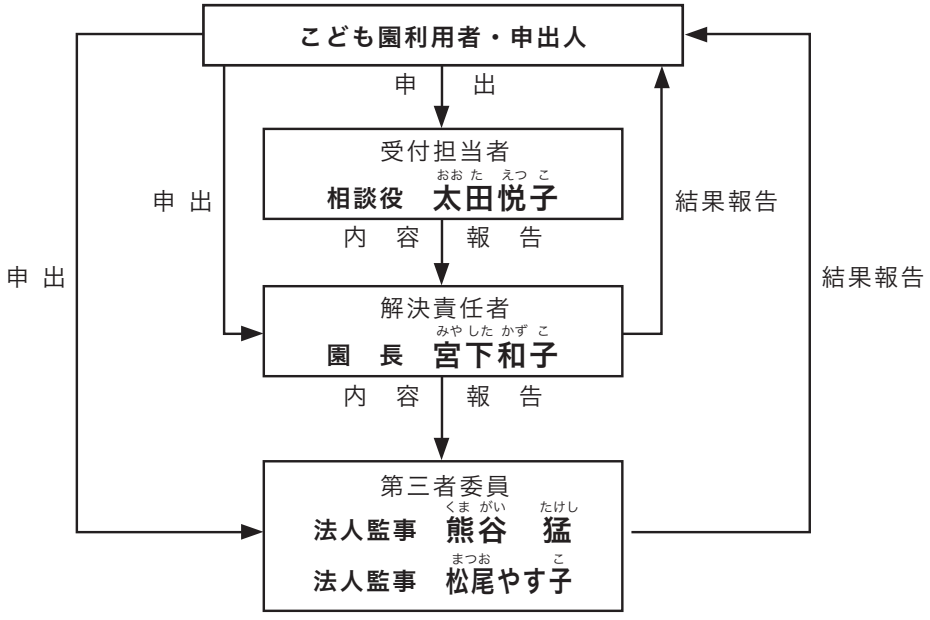
受け付けた要望等は解決責任者より所定様式により、改善されたものの通知書（別紙様式②）、調査を実施したことの報告書（別紙様式③）、または、調査を行わない旨の通知書別紙様式④）、をもって申出人に通知します。

【 解決の公表 】

個人情報に関するものや申出人が拒否した場合を除いて、要望等の解決結果について定期的に公表（ホームページと広報誌）し、こども園の改善に努めます。

この解決の仕組みは、平成 13 年 10 月 6 日から実施します。

【 仕組みのイメージ図 】



別紙様式①

申　出　書

令和　　年　　月　　日

たかい丘こども園解決責任者 殿

申 出 人
住　　所　〒
氏　　名
電話番号
こども園利用者との関係

たかい丘こども園の「意見・要望・苦情・不満を解決するための仕組みに関する規程」により、次の通り意見・要望・苦情・不満を申し出ます。

1．原因となった事実のあった日　　年　　月　　日

2．原因となった施設名　　たかい丘こども園

3．第三者委員への報告及び立会いの可否　　報告　可・否　　立会　可・否

4．内容及び理由（具体的にご記入下さい）

別紙様式②

改　善　通　知　書

令和　　年　　月　　日

様

たかい丘こども園解決責任者
氏　　名

令和　年　月　日付の申し出のたかい丘こども園への意見・要望・苦情・不満に関して調査を行い、その結果次のような改善が行われましたので通知します。

意見・要望・苦情・不満の主旨及び改善内容

別紙様式③

意見・要望・苦情・不満調査結果報告書

令和　　年　　月　　日

様

たかい丘こども園解決責任者
氏　　名

令和　年　月　日付申し出のたかい丘こども園への意見・要望・苦情・不満の調査を行いましたが、調査の結果、次のような結果となりましたので報告します。

意見・要望・苦情・不満の主旨及び調査結果

別紙様式④

意見・要望・苦情・不満調査結果報告書

令和　　年　　月　　日

様

たかい丘こども園解決責任者
氏　　名

令和　年　月　日付申し出のたかい丘こども園への意見・要望・苦情・不満の調査を行いましたが、調査の結果、次のような結果となりましたので報告します。

意見・要望・苦情・不満の主旨及び調査結果