

意見・要望・苦情・不満を解決する為の仕組みの導入

～ 保護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。当園でもこの様な法改正の趣旨にそって保護者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、保護者皆様の要望等に的確に応え、より良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、積極的に当園に対してのご要望くださるようお願い申し上げます。尚、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、保護者の理解と安心感を高めることを目的とします。
- 2 園児個人の権利を擁護すると共に、園児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、当園では園長の宮原恭盛をその責任者とし、主任保育士の宮原章史を受付担当とする。 保育園に関する要望等は宮原章史へお申し出下さい。

- | | | |
|-----------|-------|-------|
| (1) 解決責任者 | 園 長 | 宮原 恭盛 |
| (2) 受付担当者 | 主任保育士 | 宮原 章史 |

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、第三者委員を設けています。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。

※ また、福岡県でも苦情解決をお手伝いしますのでご案内致します。

福岡県運営適正化委員会（社会福祉法人 福岡県社会福祉協議会）〒816-0804 春日市原町3丁目1番7
クローバープラザ東4階

[TEL] 092-915-3511 [FAX] 092-584-3354

相談日：火曜日～日曜日 相談時間 9：00～17：30