

さんさん保育園
苦情受付窓口の設置について

趣旨

さんさん保育園では、利用者の皆様から寄せられた苦情について、適切な対応を取るため、苦情及びその解決については、個人情報に関するものや申し出者が拒否した場合を除き、毎月発行の園だよりに掲載し、保育サービスの改善に努めます。

相談・苦情相談解決のシステムについて

社会福祉法第 82 条に、社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない。と規定されており、利用者の利益を保護し、利用者が快適な福祉・保育を受けられるようにするための仕組みです。

1 苦情解決システムの目的

- (1) 苦情等への適切な対応により、利用者の理解と満足度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、利用者が福祉・保育を適切に利用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。

2 解決の体制

保育園に関する苦情等を解決するため、当保育園では、その責任者と受付担当職員を定めております。保育園に関する苦情等は、担当職員へお申し出ください。

苦情解決委員	主任保育士 (受付窓口担当者)	園長 (苦情解決責任者)
第三者委員	松村 孝 (坂本博之法律事務所 弁護士)	鴨志田 真澄 (遊澄 代表)

※第三者委員の連絡先については、玄関内の壁及び事務室に張り出します。

3 申し出等について

- (1) 直接保育園の受付担当者に申し出てください。
- (2) 解決責任者へ直接申し出することもできます。
- (3) 園舎玄関内の掲示物を掲載している壁に設置している「意見箱」に、匿名で投書することもできます。

⇒この場合は、月に1回、第三者委員が中身を取り出し、受付担当者及び解決責任者に届け出ます。

【苦情解決の仕組みの概要図】

