

当園では、利用者の皆様とのより良い関係を築いていくために「苦情を解決するための仕組みに関する規定」を設け、利用者の皆様の苦情に耳を傾け、その解決に向け積極的に努力して参りたいと考えております。仕組みについては次の通りです。

◆ 目的 ◆

- 1 苦情への適切な対応により、利用者の理解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

○保育園に関する苦情を解決するため、解決責任者及び受付担当者を以下のとおり決めました。保育園に関する苦情は担当職員へ、お申し出下さい。

- | | | | |
|----------|-------|----|----|
| (1)解決責任者 | 園長 | 尾花 | 清美 |
| (2)受付担当者 | 主任保育士 | 江藤 | 由美 |
| | 主任保育士 | 松野 | 美弥 |

1 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、苦情を申し出られるか、または保育園への申し出に際し、お願いする等ができます。

- | | | | |
|----------|----|--------------|----|
| (1)第三者委員 | 氏名 | 赤星 | 博章 |
| | 電話 | 0943-73-1187 | |
| (2)第三者委員 | 氏名 | 原口 | 元子 |
| | 電話 | 0942-37-5545 | |

★福岡県運営適正化委員会（事務局 福岡県社会福祉協議会 Tel092-915-3511）

◆ 申出 ◆

- 1 苦情は所定の用紙（別紙様式①）を使用し、直接保育園の受付担当者に申し出て下さい。
- 2 解決責任者である園長へ直接申し出ることもできます。
- 3 保育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 ◆

受け付けた苦情は、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。第三者委員への報告を原則としますが、申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下さい。

◆ 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、毎年度終了後に事業報告において公表し保育園の改善に努めます。