

### “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。

ベっぷ里山こども園でもこの法改正の趣旨に沿って、保護者の方々とこども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程」を設け保護者の方々の要望等に的確に応え、よりよいこども園作りを進めて参りたいと思います。お気づきのことがあれば、どんな小さいことでも結構ですので、積極的にこども園に対してご要望下さるようお願いいたします。なお、仕組みは下記の通りです。

#### 目 的

1. 要望等への適切な対応により、保護者の方々の理解と満足度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ともに、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、ベっぷ里山こども園では園長をその責任者とし、主任保育教諭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、お申し出下さい。

- (1) 解決責任者 園 長 依積田 修 治
- (2) 受付担当者 主任保育教諭 白 澤 和 代

##### 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こと等ができます。

- (1) 第三者委員 西之原 修  
住 所 枕崎市別府西町311番地 電 話 76-3345
- (2) 第三者委員 天達 範隆  
住 所 枕崎市桜山本町300番地 電 話 76-3241

#### 申し出

1. 要望等は所定の用紙（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ください。
2. 解決責任者である園長へ直接申し出することもできます。
3. こども園でお願いしている第三者委員へ直接申し出することもできます。

#### 解決の記録と報告

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、関係職員に観覧し、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をしませんので、その旨を用紙に記入下さい。匿名の手紙、電話等による要望等はすべて第三者委員へ報告します。

#### 解決の通知

受け付けた要望等は、解決責任者より所定の用紙により、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）をもって申し出人へ通知します。

#### 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やホームページにおいて公表し、こども園の改善に努めます。

この解決の仕組みは、平成27年4月1日から実施します。

