

意見・要望・苦情・不満を解決するための仕組み

1. 目的

- A. 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。
- B. 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事を目的とします。
- C. 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

A. 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、輝保育園では園長をその責任者とし、主任保育士を受付担当職員としています。

解決責任者	園長	森田尚茂
受付担当者	主任保育士	安達和美

B. 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の申し出や、円滑・円満な解決をするための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

福島キミ子、高橋昌子

3. 申出

- A. 受付担当者または解決責任者である園長へ直接申し出てください。
- B. 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。

4. 解決の方法

解決責任者は、申し出人と誠意を持って話し合い、第三者委員による解決案の調整・助言を得ながら、解決に努めます。

5. 回答

受付けた要望等は、解決責任者から所定の回答用紙により、処置内容を回答します。

6. 都道府県「運営適正化委員会」の紹介

本事業者で解決できない要望等は、福岡県社会福祉協議会に設置されている運営適正化委員会に申し立てる事ができます。(Tel. 092 - 915 - 3511 Fax. 092 - 584 - 3354)