

苦情処理体制

意見・要望・苦情・不満を解決するための仕組みの導入

個人の尊重と自立支援を柱とした、社会福祉のあ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。

篠山保育園でもこのような法改正の趣旨に沿って、利用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)を解決するためのしくみに関する規定」を設け、利用者皆様の要望等に的確に応え、よりよ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、積極的に保育園に対してご要望下さるようお願いいたします。

- 1、苦情解決責任者 園 長 足立善一郎
- 2、苦情受付担当者 主任保育士 足立 純子
- 3、第 三 者 委 員 吉岡 正、堤 忠羨

4、苦情解決の方法

(1) 苦情受付

苦情は面接、電話、書面等により苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。第三者委員の連絡先は、当園にて掲示しております。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情は、苦情解決責任者と第三者委員(苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く)に報告いたします。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会い求めることもできます。

5、解決の公表

個人情報に関するものや申込者が否定した場合を除いて、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。

この解決の仕組みは、平成 14 年 4 月 1 日から実施しています。