

## ”意見・要望・苦情・不満を解決するための仕組み”について

－ 利用者と施設のコミュニケーションの活性化を目指して －

当法人では、利用者の福祉サービスの適切な利用支援することを目的として、「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」を設けております。これからも利用者皆様の要望等に的確に応え、よりよい施設運営に努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、積極的に利用施設に対してご要望くださるようお願いいたします。なお、仕組みは次のとおりです。

### 目 的

1. 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。
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. 解決するための園内体制について




当法人が運営する施設に関する要望等を解決するため、施設長をその責任者とし、次の者を受付担当職員と決めました。施設に関する要望等は、担当職員へお申し出ください。

- |           |                       |         |
|-----------|-----------------------|---------|
| (1) 解決責任者 | 施 設 長                 | 西 裕 美   |
| (2) 受付担当者 | 認定こども園いまかね<br>副主幹保育教諭 | 太 田 圭 佑 |
|           | 子ども発達支援センター<br>センター長  | 加 藤 典 子 |

#### 2. 解決のための第三者委員について

施設に直接言い難いことや、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3名の方を委嘱しています。

第三者委員へ直接、要望等を申し出られるか、または施設への申し出に際し立ち会いをお願いする等ができます。

- |           |           |   |
|-----------|-----------|---|
| (1) 第三者委員 | 宮 下 英 明 氏 |  : 82-0742       |
| (2) 第三者委員 | 戸 室 孝 俊 氏 |  : 82-0705（職場）   |
| (3) 第三者委員 | 山 北 美 代 氏 |  : 090-9524-0094 |

## 申 出

1. 要望等は所定の用紙（別紙様式①）を使用し、直接受付担当者に申し出てください。
2. 解決責任者である施設長へ直接申し出ることもできます。
3. 当法人で委嘱している第三者委員へ直接申し出ることもできます。
4. 各施設の玄関に意見箱を設置していますので、お気軽に投函もできます。

## 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施設長、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ください。匿名の手紙、電話等による要望等は全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）もって申出人へ通知します。

## 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において公表し、法人が運営する施設の改善に務めます。

### ◆解決するための手順◆

