

# 意見・要望を解決するための仕組みの導入について

—利用者の皆様と保育園のコミュニケーションの活性化をめざして—

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すすめられ、平成12年6月に「社会福祉法」が成立しました。

あかね保育園では、これまで入園説明会あるいは保育懇談会において、保育園に対する要望、意見、苦情等について寄せてくださるようお願いし、口頭やノートあるいはお手紙などで貴重なご意見をいただきました。ありがとうございました。

このたび、利用者みなさまと保育園のコミュニケーションの更なる活性化を目指して、「意見・要望（以下「要望等」とする）を解決するための仕組みに関する規定」を設けました。

利用者の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いき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くださるようお願いいたします。これまで職員がご意見や要望を伺ってきましたが、このたび「第三者委員」を設置し、皆さんの要望等がより円滑に伝えられ、解決できるよう下記のとおり仕組みを設けました。従来どおり直接職員もお話をうかがいます。

主旨をご理解いただき、有効にご利用ください。

## 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ともに、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. 納得が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

保育園に関する要望等を解決するため、あかね保育園では園長をその責任者とし、主任保育士平木絹枝を受付担当職員と決めました。保育園に関する要望等は担当職員へ、お申出ください。

- (1) 解決責任者 園長 平木 絹枝
- (2) 受付担当者 主任保育士 堀口 美和子

### 2. 解決のための第三者委員について

直接保育園にいいがたいことや、何度い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 牟田 利雄 氏  
住 所 三鷹市下連雀2-15-4  
電 話 0422-43-2327

- 1、第三者委員 中 澄子氏  
住 所 三鷹市野崎2-10-11  
電 話 0422-32-1041

## 申し出

1. 要望等は所定の用紙（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ください。玄関に設置しているポストに投函していただくこともできます。
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、申し出の方で第三者委員への報告を望まない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、解決責任者に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）をもって申し出人に通知します。

## 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、事業報告等において公表し、保育園の改善に努めます。

この解決の仕組みは、平成16年1月1日より実施します。