

# 内代まつのはな保育園

## ご意見のご要望の解決

社会福祉法人治栄会認定こども園「内代まつのはな保育園」では、当園の提供する福祉サービスについて、ご利用者さまからのご意見・ご要望に適切に対応するため、園に苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員会を設置し、利用者の皆様の要望等に的確に応え、よりよい認定こども園づくりを進めていきたいと考えております。

## 目 的

要望等への適切な対応により、ご利用者さまの理解と満足度を高めること。

ご利用者さま個人の権利を擁護するとともに、ご利用者さまが教育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。

ご不満等については、一定のルールにそった方法で円滑・円満な解決に努めること。

## 解 決

### ○解決するための体制

当園の提供する保育サービスに関するご要望等を解決するために、園に苦情解決責任者・苦情受付担当者を設けます。

・解決責任者・・・北井 三恵

・受付担当者・・・深田 佳奈

電話：06-6921-5515

・受付時間：日曜、祝祭日を除く 9：00～17：00

FAX：06-6921-5516

### ○解決する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、何度伝えられてもうまく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、または当園への申し出に際し、立会いをお願いすることができます。

・第三者委員

西尾 重則

芹原 文男

## 申 し 出

要望等は、園に設置のご意見箱に入れていただくか、当園の受付担当者にお申し出ください。解決責任者である園長へ直接、申し出てもいただけます。

当園でお願いしている第三者委員へ直接、申し出てもいただけます。

### 解決の記録と報告

お伺いした要望等は、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、申し出られた方が第三者委員への報告を拒否される場合は報告をいたしませんので、その旨をお伝えください。

匿名を希望の場合でも、ご相談内容の確認等の際にはご本人確認が必要となりますので、必ずご記入をお願いします。

### 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持って話し合い、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を求めることができます。なお、第三者委員の立会いによる話し合いは次の形で行います。

1. 第三者委員による苦情内容の確認
2. 第三者委員による解決案の調整・助言
3. 話し合いの結果や改善事項など