

報恩保育園利用者の皆様

意見・要望・苦情・不満を解決するための仕組みの導入

—利用者とのコミュニケーションの活性化を目指して—

個人の尊重と自立支援を柱とした社会福祉の在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。

報恩保育園でも、この様な法改正の趣旨に沿って利用者と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」という）を解決するための仕組みに関する規程」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、どんな小さな事でも結構ですので、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。

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事を目的とします。
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、報恩保育園では園長をその責任者とし、副園長または主任保育士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し出下さい。

- (1) 解決責任者：園長 光山徹志（みつやま てつじ）
- (2) 受付担当者：主任保育士 光山恵美子（みつやま えみこ）
澤水みゆき（さわみず みゆき）

2. 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2名に依頼しました。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出に立ち会いをお願いする等ができます。

- (1) 第三者委員：轟 俊治（とどろき としはる）元上弓削地区自治会長
第三者委員：光益 啓子（みつます けいこ）弓削民生委員・児童委員
※連絡先は園舎内玄関に掲示しています。

（申出）

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下さい。
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拒否される場合は報告しませんので、その旨を用紙にご記入下さい。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③）を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出人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やホームページ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日から実施します。

平成 29 年度の苦情及び要望について

件 数	平成29年度、保護者その他からの苦情・要望等は「1件」ありました。
主な内容	③施設設備・園行事について 1, 運動会の練習中にスピーカーからの声がうるさい。
申出人からの聞き取り	1, 近隣住居の方から、運動会の練習でスピーカーから聞こえる男性の音がうるさいとの苦情がありました。
考えられる原因等	1, 当時マイク自体使用していなかったこと、男性職員がいないこと、職員からの聞き取りで、おそらく使用していたワイヤレスアンプのチャンネル混線ではないかと思われる。
対応と結果	1, 今後は、音量に注意しマイクのボリュームは0にして対応するとともに、周辺には子どもの練習とはいえ大きな音で迷惑をかけていることを自覚し、きちんと「音がうるさい」という気持ちは受け止めながら園行事について理解してもらえるよう説明を行い、その後は申出人からの苦情はなくなった。