

苦情解決について

山びこ保育園では苦情受付係を主任保育士、苦情解決係を園長として、苦情解決のための体制を整えています。どうしても園で解決できない場合には、園の苦情処理第三者委員の方や民生委員の方にご相談ください。また、福岡県の運営適正化委員会に相談することもできます。

[ご意見・ご要望解決のための仕組みについて]

保育園を利用する皆様とのコミュニケーションの活性化を目指して『ご意見・ご要望（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、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くださいますようお願いいたします。なお、仕組みは次の通りです。

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ともに、利用者が保育サービスを適切に利用できるように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、当園では園長をその責任者とし、主任保育士を受付担当者職員と決めました。保育園に関する要望等は担当職員へお申し出ください。
(1) 解決責任者 園長
(2) 受付担当者 主任保育士
2. 解決のための第三者委員について
直接、保育園に言いがたい事や何度言っても解決しないことを解決するため、第三者委員会を設置しました。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、立会いをお願いする等ができます。
友住昭政 築上町椎田 0930-56-0146
遠久隆生 築上町水原 0930-56-4664
宮下久雄 築上町岩丸 0930-56-2944

3. 福岡県運営適正委員会について

苦情について当園との話し合いで解決しなかったり、直接話しにくい場合は、ご相談ください。相談は無料です。

福岡県運営適正化委員会 福岡県春日市原町3-1-7

TEL 092-915-3511

申し出

1. 要望等は所定の用紙を使用し、直接保育園の受付担当者に申し出てください。
2. 解決責任者である園長へ直接申し出ることができます。
3. 保育園でお願いしている苦情処理第三者委員会へ申し出ることができます。

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。第三者委員会への報告を原則としますが、申し出した方が第三者委員会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ください。

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、調査を実施したことへの報告書または調査を行わない旨の通知書をもって申し出た方へ通知します。

苦情の公表

個人情報に関するものや申し出人が拒否した場合を除いて、要望等の解決について、定期的に法人機関紙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。