

意見・要望・苦情・不満を解決するための仕組みに関する規程

1, 趣旨

特定非営利活動法人e-kids 夙川森のほいくえん（以下「本園」という。）の利用者から、本園に対する様々な意見・要望・苦情・不満（以下「要望等」とする）について、適切な対応とその解決を図るため、この規程を設ける。

2, 目的

（1）本園への要望等に対し、適切な対応と迅速な解決をめざし、利用者の理解と満足感を高め、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する。

（2）要望等の解決にあたり社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で円滑・円満な解決に努め、利用者に安心して利用できる施設としての信頼を得ることを目的とする。

3, 解決のための体制

（1）本園に解決責任者を置く。

（2）本園に対する要望等の申出を受け付けるための受付担当者を置く。

4, 解決責任者の任務

（1）解決責任者は、受付担当者から報告を受けた場合、誠意をもって以下の要望等の解決に取り組むものとする。

ア 利用者からの要望等の内容と意向等を確認し、要望等の解決に努力する

イ 要望等の解決の状況と結果を速やかに利用者へ報告する。

5, 受付担当者の職務

本園の受付担当者は、以下の職務を行う。

ア 利用者からの要望等の受付

イ 要望等の内容と利用者の意向等の確認と記録

ウ 受け付けた要望等及びその改善状況等を解決責任者への報告

6, 解決の手順

（1）利用者への周知。

ア 施設内の掲示により利用者へ要望等を受付ける旨と要望等の受付及び解決の仕組みについて周知する

イ 利用者に対して、解決責任者、受付担当者の氏名・連絡先を周知する

（2）要望等の受付。

受付担当者は、利用者からの要望等を随時受け付けることを周知する

(3) 受付担当者は、利用者からの要望等の受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について申出人に確認する。

- ① 要望等の内容
- ② 申出人の希望等

(4) 受付担当者は、受け付けた要望等はすべて解決責任者に報告する。

附 則

- 1 この規則を実施するために必要な事項・書式は、別に定める。
- 2 この規則は、平成26年4月1日から実施する。

夙川森のほいくえん利用者の皆様

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。

森のほいくえんでもこのよう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」とする）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、どんな小さなことでも結構ですので、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、森のほいくえんでは解決責任者、受付担当者を下記の通り決めました。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 嗟峨 ますみ
- (2) 受付担当者 蓑輪 登紀子

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、関係職員へ回覧し、円滑・円満な解決に努めます。

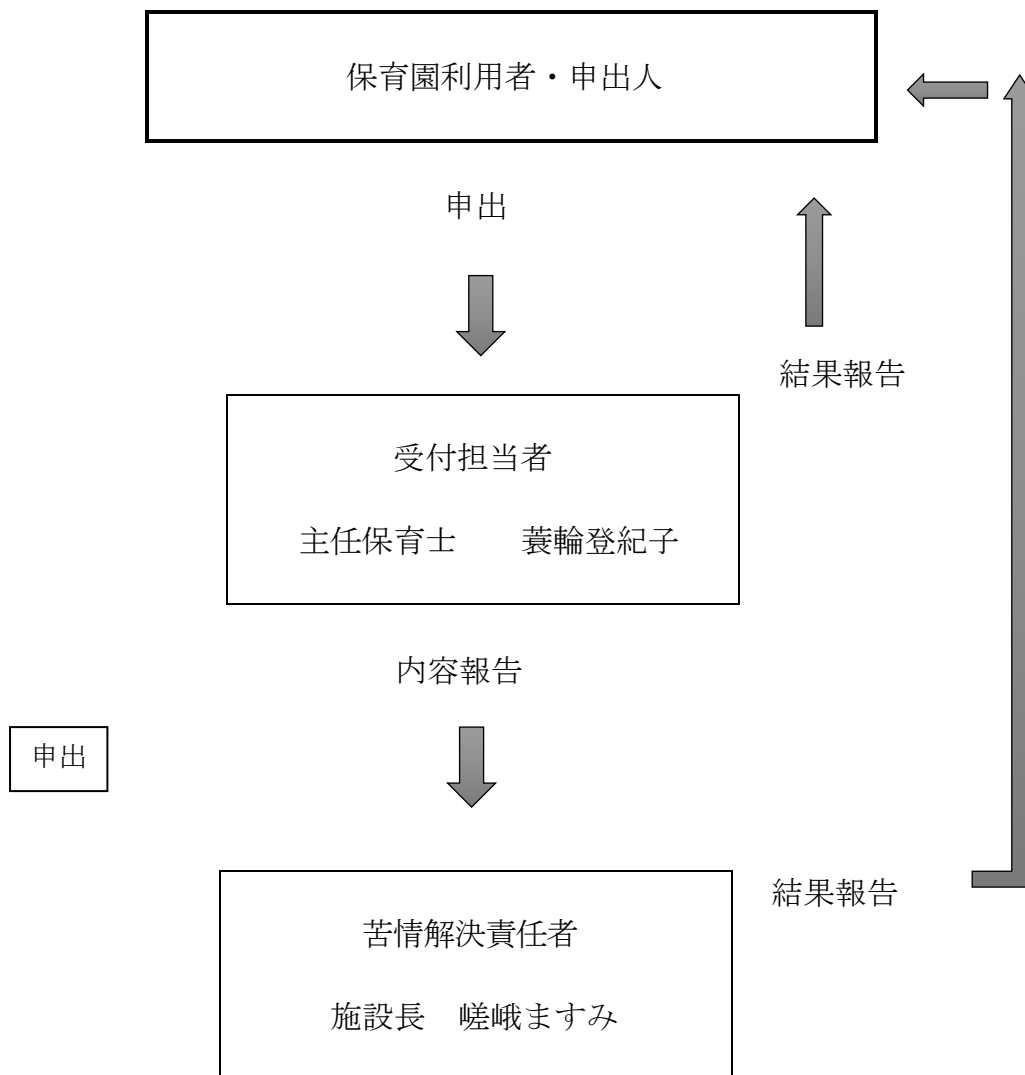
解決の通知

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）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やホームページにおいて公表し保育園の改善に務めます。この解決の仕組みは、平成26年4月1日から実施します。

・ 苦情解決フロー



苦情解決のための仕組みに関する規程（モデル案）の記載について

2年間に亘る社会福祉基礎構造改革の協議によって社会福祉法が誕生しました。法第82条では、すべての社会福祉事業の経営者に、利用者からの苦情に適切な解決に努めることが求められています。それを受けて児童福祉施設最低基準第14条の2に「苦情への対応」として、苦情受付窓口の設置等が謳われました。

苦情解決のため、保育所においても受付窓口と苦情解決のために仕組みが求められています。現実には平成13年度からの監査においてその設置が問われと思いますので、本連盟経営強化委員会においてモデル案を作成しましたのでお知らせします。

利用者からの苦情を「処理」するのではなく、積極的に「解決」する姿勢で取り組んでいただきたいと思います。

なお、規程又は要綱は例えば「苦情解決処理機関設置要綱」等、園の自主性により作成して下さい。

又、別紙様式で苦情を受け付けるか、窓口で受け付けるかも園のご判断によりますが、利用者への周知はきちんと行うようにして下さい。

なお、このモデル案は全私保連のインターネットに掲載します。