

意見・要望・苦情・不満を解決するための仕組みの導入

当園におきましては、保護者の皆様と保育園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」に関する規定を設け、保護者の皆様の要望などに的確に応え、より良い保育園作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、積極的に保育園に要望くだ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度を高める事を目的とします。
2. 保護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事ができるよう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、本園では、園長をその責任者とし、主任保育士を受付担当者としてい
ます。
(1) 苦情解決責任者 園長 牛島美澄
(2) 苦情受付担当者 主任保育士 木庭弘枝
2. 解決のための第三者委員について
直接園に言い難いことや、何度言っても解決しないような事を解決するために、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、立会いを
お願いすることができます。
(1) 第三者委員 福本洋一
住所：山鹿市城 4018-2 電話番号：43-5035
(2) 第三者委員 末松竜子
住所：山鹿市平山 1183 電話番号：43-6937

申し出

1. 要望などは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に直接申し出ることにも出来ます。
3. 保育園に言い難いときは、第三者委員に申し出ることにも出来ます。

解決の記録と報告

受け付けた要望などは、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
その旨をお伝えください。匿名の手紙、電話などによる要望などはすべて第三者委員へ報告します。

解決の通知

受け付けた要望などは、解決責任者より、改善されたものの通知書、調査を実施したことの報告書または調査を行
わない旨を申し出人へ通知します。

解決の公表

個人情報に関するものや、申し出人が拒否した場合を除いて要望などへの解決については、毎年度終了月に報告し、
保育園の改善に努めます。

※ 資金収支計算書・内訳表の閲覧を希望される方は、受付簿に目的・住所・氏名をご記入ください。