

## 横手マリア園利用者の皆様

### “意見・要望・苦情・不満を解決するための仕組みの導入”

利用者の皆様と保育園のコミュニケーションの活性化を目的として、「意見・要望・苦情・不満（以下『要望等』とする）を理解と保育園の仕組みに関する規程」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まい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致します。なお、仕組みは次のとおりです。

#### A・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すること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。

#### B・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、横手マリア園では園長をその責任者とし、主任保育士の 藤原友子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、お申し出ください。

① 解決責任者 園長クジュール・プラフル

② 受付担当者 主任保育士 佐々木 淳子

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 高橋 聖悟氏 (〒 013-0036 秋田県横手市駅前町 3-13 TEL : 090-8679-3007)

(2) 第三者委員 佐藤 伸行氏 (〒 013-0043 秋田県横手市安田字堰端 76-4 TEL : 0182-33-3751)

#### C・申し出

- 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ください。
- 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。

#### D・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をしませんので、その旨を用紙にご記入ください。匿名の手紙、電話等による要望等は第三者委員へ報告しません。

#### E・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）をもって申し出人へ通知します。尚、申出書をご利用される場合には本人、又は代理人のお名前を必ず記入して頂きますようお願い致します。内容を詳しくお尋ねしたい時や結果を報告させていただく場合「匿名」ではできませんのでご協力をお願い致します。個人情報保護には園として充分注意しておりますのでご心配ありません。よろしくお願い致します。

この解決の仕組みは、平成 20 年 4 月 1 日から実施します。

＊ 当園では、上記のほか、園内に要望・苦情等に至る 投函箱を設置しております。

社会福祉法人秋田聖友会 横手マリア園 横手市寿町 7—25

電話：0182-32-5159 Fax：0182-32-8059

E-mail: [yokote-mariaen-en@ab.auone-net.jp](mailto:yokote-mariaen-en@ab.auone-net.jp)

ホームページ：<https://www.yokote-maria-en.com>