

しらかば保育園利用者の皆様

『しらかば保育園を良くする委員会』の発足について

～利用者と保育園のコミュニケーションの活性化をめざして～

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善が進められ、平成12年6月に「社会福祉法」が成立しました。

しらかば保育園でもこのような法改正の趣旨に沿って、利用者と保育園のコミュニケーションの活性化を目指して、「しらかば保育園を良くする委員会に関する規定」を設け、利用者の皆様の要望等に適確に応え、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致します。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、納得が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、しらかば保育園では園長をその責任者とし、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、お申し出ください。

- | | | |
|----------|-------|-------|
| (1)解決責任者 | 園 長 | 諸喜田 克 |
| (2)受付担当者 | 主任保育士 | 我部 利香 |

2、解決のための第三者委員会について

直接保育園にいい難いことや、何度言っても解決しないことを解決するため、第三者委員会として、次の2名の方に依頼しました。第三者委員会へ直接、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ち会いをお願いする等ができます。

- | | |
|----------|--------|
| (1)第三者委員 | 宮里 邦子 |
| (2)第三者委員 | 徳村 美枝子 |

申 出

- 1、ご意見・要望等は直接保育園の受付担当に申し出、又は玄関の投書ポストへ投函して下さい。
- 2、解決責任者である園長へ直接申し出することもできます。
- 3、保育園でお願いしている第三者へ直接申し出することもできます。

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。

第三者委員会への報告を原則としますが、申出の方で第三者委員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すべて第三者委員会へ報告します。

解決の通知

受け付けた要望等は、解決責任者に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掲示において公表(様式⑥)し保育園の改善に努めます。

この解決の仕組みは、平成15年8月1日から実施しています。

