社会福祉法人愛光会が提供する福祉サービスに係る苦情への対応

苦情の円滑、円満な解決を図るため、第三者委員を設置しています。

ハローこども園利用者の皆様へ

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。
社会福祉法人愛光会　ハローこども園でもこのような法改正の趣旨に沿って、利用者とこども園のコミニュ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、より良いこども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、積極的にこども園に対してご要望下さるようお願い致します。尚、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。

解決の対策

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に、ハローこども園では園長をその責任者とし、清水有美香を受付担当職員と決めました。
こども園に関する要望等は、担当職員へお申し出下さい。
（２）受付担当者　　清水　有美香
（１）解決責任者　　宮野　恵理子

２、解決のための第三者委員について
直接こども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、又は保育園への申し出に際し、立ち会いをお願いする事が出来ます。

（１）第三者委員
名　　前：鈴木恵子
住　　所；浜松市南区鼠野町130-3番地

（２）第三者委員
名　　前：山廼辺一正
住　　所：浜松市中区寺島町9－1

申　出

１、要望等は所定の用紙（別紙様式①）を使用し、直接こども園の受付担当者に申し出て下さい。

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、こども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。

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下さい。匿名の手紙、電話等による要望等は全て第三者委員へ報告します。

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）又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。

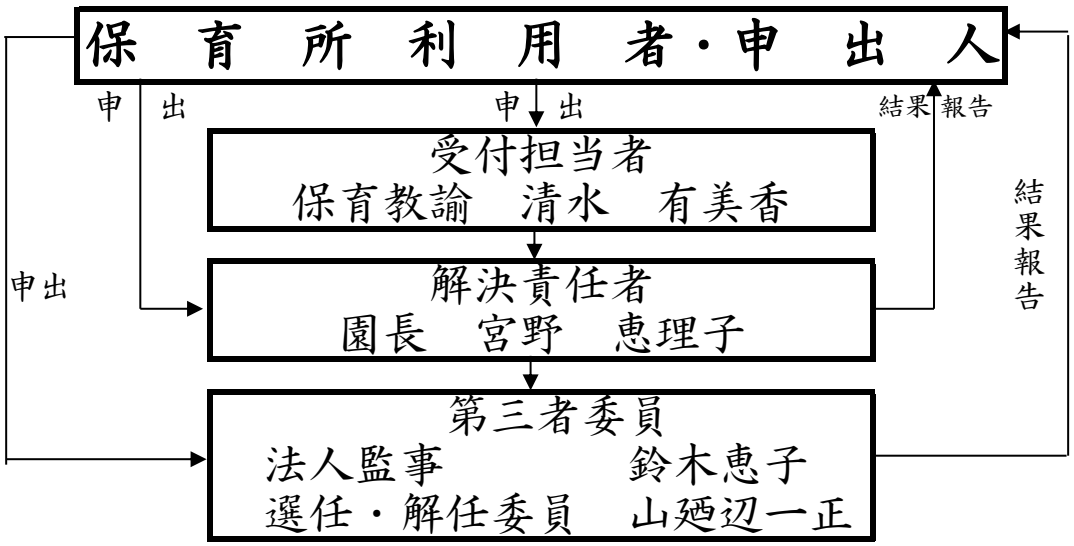
解決の公表

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・法人広報誌において公表し、こども園の改善に努めます。

イメージ図

＊申出書はこども園受付窓口に用意してあります。

＊この解決の仕組みは、平成16年11月1日から実施します。



※本事業者で解決出来ない苦情は、静岡県福祉サービス運営適正化委員会に申し立てることができます。

連絡先：郵便４２０－８６７０　静岡市駿府町１－７０（県社会福祉会館内）

電話（０５４）６５３－０８４０　ＦＡＸ（０５４）６５３－０８４０