

令和5年4月5日

くにみ幼稚園 保護者様

認定こども園くにみ幼稚園
園長 吉田 稔

”意見・要望・苦情・不満を解決するための仕組みについて”

くにみ幼稚園では、利用者と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）を解決ための仕組み」を設けています。利用者皆様の要望等に的確に応え、よりよい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、積極的に当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, 解決ための園内体制について

くにみ幼稚園に関する要望等を解決するため、園長をその責任者とし、主幹保育教諭等を受付担当職員としております。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 園長 吉田 稔

(2) 受付担当者 主幹保育教諭 宇土 恵美

保育主任 山内 美保

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ち会いをお願いする等ができます。

(1) 第三者委員 小川 一枝

住所 雲仙市国見町土黒己16番地

電話 78-2793

(2) 第三者委員 第三者委員 島田勘一氏

住所 雲仙市国見町多比良丁651番地2

電話 78-0403

申 出

1, 要望等は所定の用紙（別紙様式①）を使用するか、園の受付担当者へ直接口頭で申し出て下さい。

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, 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。

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、その旨を用紙等にてご連絡下さい。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。

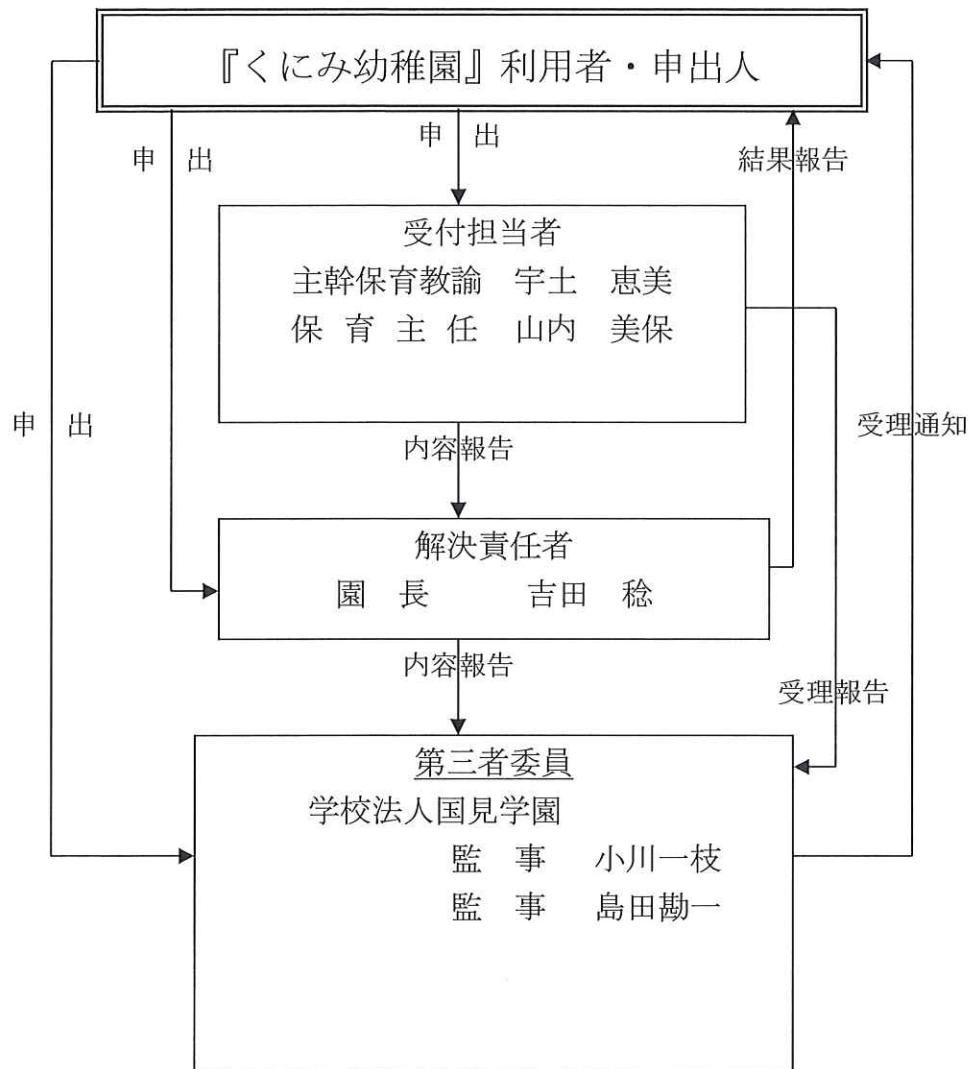
解決の通知

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）または調査を行わない旨の通知書（別紙様式④）もって申出人へ通知します。

解決等の公表

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、要望等の解決または、要望等がなかった場合も含め、3ヶ月毎に全保護者へチラシ等で公表し、『くにみ幼稚園』の改善に務めます。

イメージ図



※申出書が必要な方は受付担当まで申し出て下さい

別紙様式①

申出書

年 月 日

くにみ幼稚園 解決責任者_____様

申出人
住 所〒
氏 名
電話番号
園利用者との関係

くにみ幼稚園 意見・要望・苦情・不満を解決の仕組みにより、次の通り
意見・要望・苦情・不満 を申し出ます。

1, 原因となった事実のあった日。

年 月 日

2, 原因となった施設名（1施設の場合は不要）
(該当施設をチェックして下さい)

3, 第三者委員への報告及び立ち会いの可否

報告可 否 立会要 不要

4, 内容及び理由（具体的に書いて下さい）
