

## 🌸 保育園利用者の皆様へ

### “意見・要望・苦情・不満を解決するための窓口の仕組みについて”

—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指して—

当園では、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指して意見・要望・苦情・不満を解決するための窓口を設け、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くださるようお願いいたします。なお、仕組みは次のとおりです。

## 🌸 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。

## 🌸 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、当園では園長をその責任者とし、主任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下さい。

- (1) 解決責任者 園長
- (2) 受付担当者 主任

## 🌸 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。

