

# 苦情解決

## 1・「苦情申し出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、保育園では利用者等からの苦情に適切に対応する体制を整えております。保育園における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し苦情解決に努めておりますのでお知らせいたします。

## 2・苦情解決システムの目的

- 1) 苦情等への適切な対応により、利用者の理解と満足度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、利用者が福祉・保育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。

## 3・解決の体制

保育園に関する苦情等を解決するため、当保育園では園長をその責任者とし、副園長を受付担当職員と決定しています。保育園に関する苦情等は担当職員へお申し出ください。

| 苦情解決委員  |           |
|---------|-----------|
| 受付窓口担当者 | 副園長 新田 美里 |
| 苦情解決責任者 | 園長 新田 篤志  |
| 第三者委員   |           |
| 近藤 遼    | 烏野 佳子     |

## 4・申し出等について

- 1) 直接保育園の担当者にお申し出ください。
- 2) 解決責任者へ直接申し出ることもできます。
- 3) 保育所でお願している第三者委員へ直接申し出ることもできます。
  - ・登園・降園随時受け付けております。
  - ・電話での相談も受け付けます。
  - ・要望、苦情等は速やかに対処します。
  - ・守秘義務によって秘密は守られますので安心してご相談ください。

## 5・解決の記録と報告

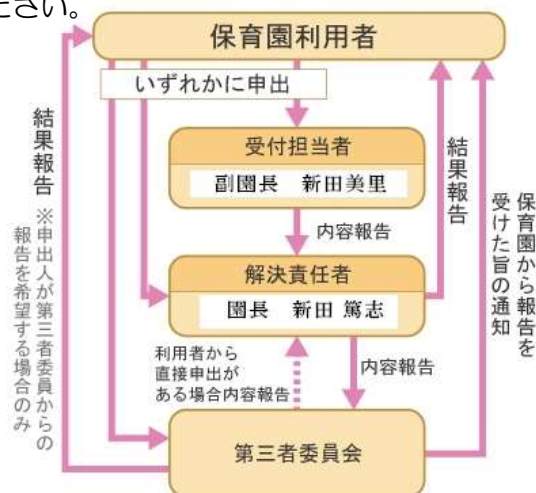
受け付けた苦情等は受付担当者から解決責任者である園長、関係職員へ回覧し円滑・円満な解決に努めます。申し出の方の希望により第三者委員へ報告いたします。

## 6・解決の通知

受け付けた苦情等は解決責任者より書面の報告書にて申し出人に通知します。

## 7. 解決の公表

個人情報に関する物や申し出人が拒否した場合を除いて、苦情等の解決について毎年度終了後に事業報告や広報誌において公表し、園の改善に努めます。



受付窓口又は第三者委員に申し出た苦情およびその解決の公表

(直近3年)

平成29年4月1日～平成29年9月30日

なし

平成29年10月1日～平成30年3月31日

なし

平成30年4月1日～平成30年9月30日

なし

平成30年10月1日～平成31年3月31日

なし

平成31年4月1日～令和1年9月30日

なし