

保育園への要望・苦情申出について

保育園を利用するにあたりましてお気づきのことやご意見・ご要望などがございましたらご遠慮なくお伝えいただきたいと思っています。当園では、このようなご意見を戴くとき従来どおり職員の誰でもご意見を賜りますが、担当者と責任者をそれぞれ設けましたので、下記のとおりお知らせします。

- 1、苦情受付担当者 主任 柴田 有紀 : 042-734-6113 (保育園)
- 2、苦情解決責任者 園長 石井 千尋
- 3、第三者委員 庄司 元
第三者委員 猪瀬 和子
- 4、苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は第三者委員の助言や立会を求めることができます。なお、第三者委員の立会による話し合いは、次により行います。

第三者委員による苦情内容の確認
第三者委員による解決案の調整、助言
話し合いの結果や改善事項等の確認