

# 誓和保育園苦情解決の仕組み

## 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. 納得のいかない事については、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

保育所に関する苦情等を解決するため、誓和保育園では、解決責任者を園長 小林照俊史とし、受付担当者を主任保育教諭 小林隆子と決めました。保育所に関する苦情等は担当者へ、お申し出下さい。

(1)解決責任者 誓和保育園 園長 小林照俊 TEL 055-232-1168

(2)受付担当者 誓和保育園 主任保育教諭 小林隆子 TEL 055-233-3392

### 2. 解決のための第三者委員について

直接保育所に言い難いことや、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方に依頼しました。第三者委員へ直接、苦情等を申し出られるか、または保育所への申し出に際し立ち会いをお願いする等ができます。

### 3. 第三者委員

○ 教安寺 住職 高柳了志 Tel 055-233-3666

○ 地域自治会長 林野尚樹 Tel 055-235-3009

## 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に報告後、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をいたします。

## 解決の通知

---

受け付けた苦情等は、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、調査を実施したことの報告書または調査を行わない旨の通知書をもって申出人へ通知します。

## 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、苦情等の解決について、毎年度終了後に保育所内の掲示板に公表し、保育所の改善に努めます。