

苦情解決制度

“意見・要望・苦情・不満を解決するためのしくみ”について
～保護者と保育園のコミュニケーション活性化を目指して～

《概要》

1. 趣旨

この規定は、本会の運営する各保育園の利用者から、その在籍する園に対する様々な意見・要望・苦情・不満（以下「要望」とする。）について、適切な対応とその解決を図るために設けます。

2. 目的と運営方針

（１）この規定の目的は、要望に対し、適切な対応と迅速な解決を目指し、利用者の理解と満足、利用者個人の権利を擁護とともに、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です。

（２）また、この規定は、要望等の解決に当たって、密室化せず、社会性・客観性を確保し、円滑・円満な解決に努め、園児とその保護者が、安心して利用できる施設としての信頼を得ることを目的とします。

（３）要望等の対応に当たっては、児童福祉の理念、児童の最善の利益に配慮した対応となるよう留意します。

3. 解決のための体制

本会の運営する各園には、要望等解決責任者、要望等受付担当者、複数の第三者委員を置きます。

4. 解決責任者、受付担当者、第三者委員の任務

解決責任者は、利用者からの要望等の内容と意向などを確認し、要望等の解決に努力し、要望等の解決の状況と結果を速やかに利用者に報告するとともに、第三者委員への報告をし、受け付けた要望の内容によっては、第三者委員と相談し、その解決に努めます。

受付担当者は、利用者からの要望等の受付、要望等の内容と利用者の意向等の確認の記録受け付けた要望等及びその改善状況等の、解決責任者及び第三者委員への報告、を行いません。

第三者委員は、受け付けた要望等の内容の聴取、申し出人への通知、要望等の直接の受付、園・申出人への助言、話し合いへの立会のほか、保育園の日常的な状況の把握に努めます。

～意見・要望・苦情・不満（要望等）を解決するための仕組み～について

この保育園の要望等について

受付担当者は、各園 主任保育士 です。解決責任者は、各園 園長 です。

第三者委員は、下記のお二人です。

浅岡 登美子さん

横浜市神奈川区

045-431-3404

山崎 宏治さん

埼玉県日高市

042-989-0463