

苦情等の申し出について

社会福祉法人小中島保育園

当園では利用者等からの意見、要望、苦情及び相談（以下、苦情等という。）に対し、適正に対応するため、社会福祉法第82条の規定により、子育て相談・改善委員会を設置しております。

この委員会は、第三者委員5名の構成員から成り、あらゆる苦情等に対し、円滑・円満な解決に努め、より良い保育園づくりを目的としております。

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

保育園に関する苦情等を解決するため、小中島保育園は園長をその責任者とし、主任保育士を受付担当職員と決めました。保育園に関する苦情等は担当職員へ、お申し出ください。

- | | | |
|-----------|-------|-------|
| (1) 解決責任者 | 園長 | 佐藤 有香 |
| (2) 受付担当者 | 主任保育士 | 通戸美由紀 |

2. 解決のための第三者委員会について

直接保育園に言いにくいことや、何度言っても解決しないようなことを解決するため、第三者委員会を設置しております。第三者委員会へ直接、苦情等を申し出られるか、または保育園への申し出をする際に立ち会いをお願いする等ができます。

なお、委員の連絡先は園内掲示板に表示しています。

申し出

1. 苦情等は所定の用紙を使用し、直接保育園の受付担当者に申し出てください。

●苦情受付担当者 主任保育士 通戸美由紀

(保育園 TEL: 527-3403 FAX: 578-9777)

●保護者ご意見箱にも投函できます。

うさぎ(3歳児)組テラス付近の給食展示食の左上方に設置しております。

2. 解決責任者である園長へ直接申し出ることもできます。

●苦情解決責任者 園長 佐藤 有香

3. 保育園でお願いしている第三者委員へ直接申し出ることもできます。

第三者委員会委員の連絡先については、園内の掲示板に表示しております。

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。第三者委員会への報告を原則としますが、申し出の方で第三者委員会への報告を拒否される場合は報告をしませんので、その旨を用紙にご記入ください。

匿名の手紙、電話等による要望等はすべて第三者委員会へ報告します。

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し出人へ通知します。

令和4年度 苦情・相談件数 0件

種 別	相談の有無
保護者からの苦情・相談件数	な し
市役所からの連絡件数	1 件
児童相談所からの連絡件数	な し
保健所からの連絡件数	な し
第三者委員その他からの連絡件数	な し

小中島保育園苦情等処理のしくみ

