

苦情と解決方法

保護者さまの要望等に的確に応え、よりよい保育園づくりを進めていきたいと考えております。お気づきの点があれば、どんな小さなことでも結構ですので、積極的に保育園に対してお申し付けくださるようお願いいたします。

目的

1. 要望等への適切な対応により、保護者さまの理解と満足感を高めることを目的とします。
2. 保護者さま個人の権利を擁護するとともに、保護者さま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. ご不満等については、一定のルールにそった方法で円滑・円満な解決に努めることを目的とします。

解決

1. 解決するための園内体制について

保育園に関する要望等を解決するために、聖心保育園では園長の永田 英子をその責任者とし、主幹保育教諭の若仁 麻美を受付担当職員としています。保育園に関する要望等は担当職員へお申し付けください。

1. 解決責任者 園 長 永田 英子
2. 受付担当者 主幹保育教諭 若仁 麻美

2. 解決のための第三者委員について

直接、保育園に伝えにくいことや、何度伝えられてもうまく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ています。第三者委員へ直接、要望等を申し出られるか、または保育園への申し出に際し、立会いをお願いすることができます。

第三者委員 市位 政嗣 電話番号 090-3270-1397

申し出

1. 要望等は、担当職員に申し出ていただくか、直接保育園の受付担当者にお申し出ください。
2. 解決責任者である園長へ直接、申し出ていただくこともできます。
3. 保育園でお願いしている第三者委員へ直接、申し出ていただくこともできます。

解決の記録と報告

お伺いした要望等は、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。

第三者委員への報告を原則としますが、申し出られた方で第三者委員への報告を拒否される場合は報告をいたしませんので、その旨を用紙にご記入ください。匿名の手紙、電話などによる要望はすべて第三者委員へ報告いたします。

解決のための話し合い

「苦情解決責任者」は「苦情申出人」と誠意を持って話し合い、解決に努めます。

その際、「苦情申出人」は、「第三者委員」の助言や立会いを求めることができます。なお、「第三者委員」の立会いによる話し合いは次の形で行います。

1. 「第三者委員」による苦情内容の確認
2. 「第三者委員」による解決案の調整・助言
3. 話し合いの結果や改善事項など