

## 苦情解決窓口

### ◆◆苦情解決窓口の設置について◆◆

社会福祉法第82条の規定により、利用者様からの苦情に適切に対応するため、当保育園における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を設置し、苦情解決に努めています。

当園ご利用の際、困ったこと、悩んでいることがありましたらお気軽にご相談してください。

※守秘義務によって秘密は守られますので安心してご相談ください。

苦情解決責任者	園長：福田武洋
苦情受付担当者	主任保育士：太田章子
第三者委員	私立保育園連盟会長：近藤 遼

### ◆◆苦情解決窓口設置の目的◆◆

1. 苦情等への適切な対応により、利用者の理解と満足度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、利用者が福祉・保育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。

### ◆◆苦情解決方法◆◆

1. 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）に報告します。  
苦情解決責任者は、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. 苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決につとめます。  
その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立ち合いを求めることができます。  
なお、第三者委員の立ち合いによる話し合いは、下記によって行います。

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等の確認

## 平成30年度苦情相談解決事例

2018.04.~2019.03.	苦情なし
2018.06.~07.	保護者より、大きな地震や大雨での保育の変更（自宅待機）などの連絡方法について1軒ずつへの電話連絡より、一斉メール等にしてほしいとの要望がありました。 →一斉メール連絡に向けての調整中でしたのでそのようにお伝えし、その後「れんらくアプリ」を導入しました。
2018.06.	保護者より、地震の時の防災マニュアルを知らせて欲しいとの要望がありました。 →避難する場合の場所、連絡方法、避難訓練についてなどお伝えしました。