

苦情申し出窓口の設置について

河辺保育園では「河辺保育園苦情解決実施要綱」により、利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えております。

苦情解決に当たっては、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記のとおり選任しておりますので、お知らせいたします。

- | | |
|-----------|-------------|
| 1 苦情解決責任者 | 山崎利子（園長） |
| 2 苦情受付担当 | 天野桂子（主任保育士） |
| 3 第三者委員 | |
| 監 事 | 川口昭二 |
| 監 事 | 高橋秀夫 |

4 苦情解決方法

（1）苦情の受付

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）苦情受付の報告・確認

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に除く）に報告いたします。
第三者委員は内容を確認し、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、次により行います。

- ア 第三者委員による苦情内容の確認
- イ 第三者委員による解決案の調整、助言
- ウ 話し合いの結果や改善事項等の確認

- 5 その他 不明な点がありましたら園長又は主任保育士にお問い合わせください。
（電話 22-1321）

《平成30年度の苦情処理の状況》

平成30年度は、保護者から第三者委員へ苦情の電話が3件ありました。
いずれも対応の遅れや、不十分な説明によるものであったため、繰り返し丁寧な説明や関わりを持ち、保護者との信頼関係を築いていけるよう努めていきます。