

「苦情解決窓口の設置」について

当保育園では、日頃から皆様のご期待に応える様、精一杯努力しているところではございますが、今後は苦情解決の為の窓口を設け、今迄以上に皆様からのご意見に対応できる仕組みを整える事と致しました。

苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面等により、苦情受付担当者が随時受け付けます。尚、第三者委員に直接申し出る事も出来ます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受けた苦情を、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）に報告致します。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) 苦情解決の為の話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。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事ができます。尚、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

(4) 苦情の対象にならないもの

苦情の対象にならないもの（施設では対応できないもの）は次の通りです。

- ア. 保育料に関する事項
- イ. 国の最低基準等、法令に関する事項
- ウ. その他、本市の保育行政のあり方に関する事項