

# 「苦情解決のための窓口等の設置」について

大塚第一保育園(以下本保育園)では、保護者の皆様方からの苦情に対する 申出窓口を設け、適切に対応する仕組みを整えています。

本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下記の通り配置し、苦情解決に努めております。

- |            |      |        |                    |
|------------|------|--------|--------------------|
| 1. 苦情解決責任者 | 園長   | 内田 のり子 |                    |
| 2. 苦情受付責任者 | 主任   | 西郷 正枝  |                    |
| 3. 第三者委員   | 弁護士  | 井上 智夫  | TEL 092 (738) 1323 |
|            | 法人監事 | 上村 眞宰  | TEL 092 (595) 5389 |

## 4. 苦情の種類について

児童の処遇内容、職員の対応、施設の運営管理に関するもの。

※施設で対応できないものを除きます。

## 5. 苦情の解決方法

- (1) 苦情の受付 苦情は、面接、電話、手紙により苦情受付担当者(主任保育士)が随時受付けます。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付けた苦情は、苦情解決責任者(園長)と第三者委員(苦情申出入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。第三者委員は内容を確認し、報告を受けた旨、苦情申出人に連絡します。
- (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もって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出入は、第三者委員の助言や立会を求めることができます。