

きざわ保育園苦情解決窓口

保育園にお預かりしているお子さんや保護者等が、保育園の施設運営に対して不満や苦情がある場合に、その不満や苦情に適切に対処するとともに、円滑・円満な解決を図り、その子どもの権利を擁護するために設置されているものです。

苦情解決責任者	高橋 恭子(きざわ保育園 園長)
苦情受付担当者	西川 宏子(きざわ保育園 主任保育士)
第三者委員	瀧口 優 ・ 成田 弘子

苦情解決の方法

苦情は面接・電話・書面などにより苦情受付者が受け付けます。

苦情解決責任者は、誠意をもって話し合い、解決に努めます。

解決できない場合、第三者委員の助言や立ち合いを求めることができます。

きざわ保育園利用者の苦情などの円満解決規定

(目的)

第1条 この規定は、社会福祉法第82条に定める利用者からの苦情に対し、適切な解決を図るため、必要な事項を定める。

(組織)

第2条 苦情の適切な解決を図るため、次の組織を置く。

- 2 苦情解決責任者 高橋 恭子（以下「責任者」という。）及び
苦情受付担当者 西川 宏子（以下「担当者」という。）を置く。
- 3 苦情解決の客観性を図るため、第三者委員を置く。

(担当者の職務)

第3条 担当者は、利用者から苦情を受け、苦情の内容を書面に記録し、その内容を確認する。

- 2 担当者は、前項の内容を責任者に報告し、苦情申出人と責任者の話し合いによる解決を図る。
- 3 担当者は、円満解決を図るため、必要に応じて、第三者委員の立ち合いによる話し合いを行う。

(第三者委員)

第4条 第三者委員は2名とし、理事会が選任し、理事会が任命する。

- 2 第三者委員は、必要に応じ、申出人と責任者の話し合いに立ち合い、適切な助言を行い、円満な解決を促す。

(利用者への周知)

第5条 入園する時、その保護者に、苦情解決の仕組みについて、文書より周知を図るものとする。

- 2 入園説明時に周知徹底を図るものとする。

(苦情解決の記録、報告、公表)

第6条 担当者は、苦情の受付から解決・改善までの経緯について文書に記録する。

- 2 責任者は、年度毎に苦情解決結果について、第三者委員に報告し、必要な助言を受け付けると共に、理事会に報告するものとする。
- 3 苦情解決の結果については、プライバシーに関するものを除き、たより等へ、その実績を掲載し、周知させる。

(附 則)

この規定は平成16年4月1日より施行する。

この規定の一部変更は平成19年4月1日より施行する。

この規定の一部変更は平成25年4月1日より施行する。