

苦情解決について

大庭保育園ではより良い保育園づくりのために、社会福祉法第 82 条の規定に基づき苦情を解決するための取り組みを行っております。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、苦情解決に努めます。

1. 苦情窓口

○苦情受付担当者 主任保育士

○苦情解決責任者 園長

口頭、書面、電話などにより受け付けます。回答に疑問などがある場合には第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

(一般社団法人神奈川県保育会 保育園利用者相談室 TEL : 045-311-8754)

2. 苦情の受付報告・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関係職員へ回覧し、円滑・円満な解決に努めます。申し出の方の希望により第三者委員へ報告をいたします。

3. 苦情・要望等の解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申し出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申し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。

※相談解決の結果（改善事項）は口頭もしくは文書で責任者よりご報告申し上げます。

令和元年度（苦情 2 件）

- ・駐車場のカラーコーンが倒れている事が多く、車にぶつかると傷になる。

（近隣の方より）

対応→ 駐車場内のカラーコーンを固定しました。

- ・保護者の車のアイドリングを見かける。空気が汚れる。

（近隣の方より）

対応→ 保護者懇談会にて周知しました。駐車場内に新たに「アイドリング禁止」の看板を設置しました。

令和 2 年度（苦情 0 件）