

苦情解決処理について

●「苦情申出窓口」設置について

社会福祉法第82条の規定に基づき、当施設では利用者からの苦情に適切に対応する体制として、当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ように設置し、苦情解決に努めます。

●苦情解決担当者

苦情解決責任者：植木知子（園長）

苦情受付担当者：福田博子（主任保育士） 塩見厚子（副主任/分園）

第三者委員：林尚俊（日本基督教団森小路教会牧師）

●苦情解決の方法

1.苦情の受付

苦情は面接、電話及び書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。また第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。なお、申立人が無記名の場合は受け付けいたしません。

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を除く。）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申し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ことができます。なお、第三者委員の立ち合いによる話し合いは、次により行います。

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

苦情相談解決事例

2021年度の苦情解決

〈公共の場での自転車の止め方について〉	
申請日	2021年5月28日
苦情内容	園の上階にあたる市営住宅の住民の方より、市営住宅敷地内の通路に園の保護者が自転車を置いて立ち話をしているの、通れないとの訴え。
解決・改善	園長が謝りにお宅を訪ね、お詫びしました。 保護者にはお便りで公共の場での駐輪や会話等への注意喚起を行いました。
〈職員の言葉かけと保護者への伝言について〉	
申請日	2021/6/30
苦情内容	降園後忘れ物（水筒）に気づいた保護者が車で来園された際、車での登園は原則禁止であることをお声掛けする。帰宅後園への電話で「降園時に担任が荷物をセットして渡すことになっているのではないか。それなのに車のことを先に言われるのはおかしい。」との訴え。
解決・改善	水筒は各自持ち帰ることになっていたが、保護者にはきちんと伝わっていなかった事や車のことを先に伝えて気分を害されたことにお詫びをし、車での登降園禁止に関しては入園のしおりに記載があることを伝えました。

2022年度の苦情解決

2022年度は苦情はありませんでした。

2023年度の苦情解決

苦情解決委員会後に公表予定です。