

## □保育に対する疑問、不満、要望について

社会福祉法および児童福祉施設最低基準の規定に基づき、当園では以下のような「苦情解決の仕組み」を設けています。これに則って苦情解決を希望する保護者は、以下の手続きにより苦情解決を求めることができます。

### 苦情解決の仕組みについて

保育園では、保護者からの苦情や疑問に適切に対応する体制を次の通り整えています。

園全体の保育や運営のことも、またクラスの保育のことも、その対象になります。保育園生活の中で持たれる様々な疑問や苦情は、できるだけ溜めておかず、その場で担任や園長と話し合っ解決して欲しいと思いますが、園として取り上げて、きちっとした解決をして欲しいと望まれる時は、遠慮なく、この仕組みをご利用下さい。

○窓口は事務室です(苦情受付担当者は、主任:清水)。但し、直接言いにくい場合は、「苦情ご意見箱」(乳児用下駄箱の上にあります)をご利用下さい。

○苦情を受けたら、園長は事情を調べ、話し合いを持ち、改善・解決につながるように努めます(苦情解決責任者は、園長:川端)。

○必要な場合、第三者の立場から話し合いに立ち会ったり助言したりする方として、第三者委員をお願いしています。第三者委員に直接苦情を申し立てることもできます。

第三者委員:平松さん、有井さん

○結果の報告と公開

話し合いの結果改善を約束したことについては、園長は、改善状況を2ヶ月以内に苦情を申し立てた保護者と第三者委員に報告します。苦情解決結果報告については、ホームページ上で公表します。

○「苦情ご意見箱」

ここに寄せられたもので、苦情と考えられるものは、上記の手続きで進めていきます。但し、記名がないものは受け付けられません。

### 結果報告

令和2年度は、本仕組みに則った苦情の申し出は0件でした。