

保護者・地域の皆様へ

苦情解決制度について

社会福祉法第 82 条及び児童福祉法最低基準第 14 条の 3 により、ぽっかぽか保育園ではご利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えております。

苦情解決制度は、保育園にお預かりしているお子さんやその保護者・地域の方等が、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応するとともに、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。

保育園の事でお気づきの点がございましたら、遠慮なくお伝え頂きたいと思っております。ご意見・ご要望については、送迎時に直接お伝えくださいますようお願い申し上げます。

また、職員に直接は言いづらい、職員以外の誰かに話を聞いて欲しいという場合は、当園と第三者の関係にある相談窓口を設置しておりますので、三者での話し合いの場をもちたいと思っております。

苦情相談解決の方法

1. 苦情・ご相談受付

意見・ご要望（苦情等）の受付 苦情等は面接、電話、書面などの方法で受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情等を申し出ることできます。

2. 苦情・相談受付の報告、確認

受付担当者が受け付けた苦情等については、解決責任者と第三者委員に報告します。

（申し出た人が第三者委員への報告を必要としない旨の意思があった場合は除きます。）

第三者委員は内容を確認し、苦情等の申し出人に対して、報告を受けたことを通知します。

3. 苦情・相談解決のための話し合い

解決責任者は、苦情等の申し出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。その際、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。

なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行ないます。

ア) 第三者委員による苦情等の内容の確認

イ) 第三者委員による話し合いへの助言・解決案の調整

ウ) 話し合いの結果や改善事項・内容の確認

ぽっかぽか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は以下の通りです。

苦情相談解決責任者：施設長

苦情相談受付担当者：保育責任者

第三者委員：民生委員 1名

2017年4月1日

ぽっかぽか保育園