

苦情解決

〈目的〉

1. 彩の森保育園では、社会福祉法第82条の規定により、当園の提供する福祉サービスについて、保護者及びその家族等からの苦情に適切に対応する体制を整えています。
2. 本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により設置し、苦情解決に努めています。

苦情解決のための仕組みについて

◆ 苦情解決のための園内体制について

当園に関する苦情を解決するため、園長をその責任者とし、主任保育士を受付担当職員といたしました。当園に関する苦情等は受付担当職員へお申し出下さい。

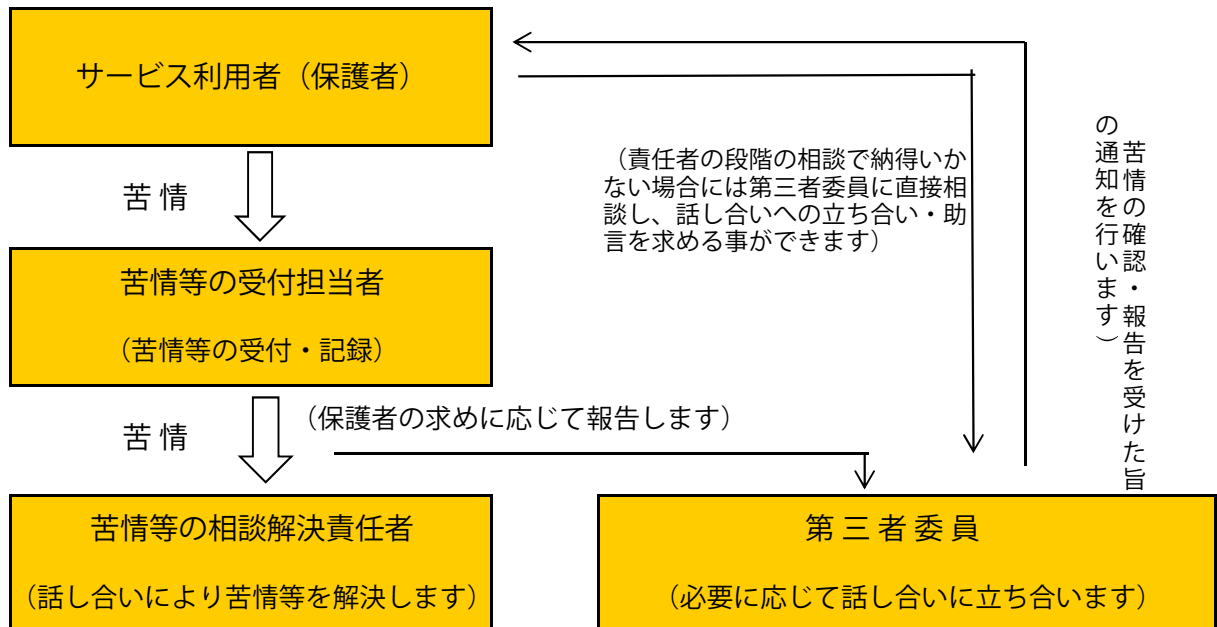
苦情受付責任者	主任	小暮	真理子
苦情解決責任者	園長	和田	卓樹

◆ 苦情解決のための第三者委員について

当園に直接言い難いことや、何度言っても解決しない苦情解決のため、第三者委員として次の方に依頼しました。第三者委員へ直接、苦情等を申し出られるか、または、当園への申し出に際し立ち合いをお願いすることができます。

第三者委員	牧野 丘 (弁護士)	048-862-0355
第三者委員	脇 貴志 (株)アイギス代表)	03-5614-0721

◆ 苦情解決の流れ



1. 苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けています。
2. 苦情解決の結果（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。

苦情の内容は、平成30年2月のクラス懇談会で、各クラス担任が、保護者に公表を致しました。平成30年4月の「園だより」に苦情の結果を公表しました。