苦情処理について

桜川保育園利用者の皆様へ

苦情・不満・意見・要望を解決するための仕組みの導入

桜川保育園では「社会福祉法」の改正に伴い、利用者と保育園のコミニュケーションの活性化を目指して、「苦情・不満・意見・要望（以下「要望等」とする）を解決するための仕組みに関する規程」を設け、利用者皆様の苦情等に的確に応え、よりよい保育園づくりを進めて参りたいと考えております。

お気づきのことがあれば、どんな小さなことでも結構ですので、積極的に保育園に対してご要望下さるようお願いいたします。

目 的

要望等への適切な対応により、利用者の理解と満足度を高めることを目的とします。

利用者個人の権利を養護するとともに、利用者が保育サービスを適切に利用することができるよう支援することを目的とします。

納得のいかないことについては、一定のルールに沿った方法で円滑・円満な解決に努めることを目的とします。

解決のための所内体制について

１．解決のための所内体制について

保育園に関する要望等を解決するため、解決責任者、受付担当者を置きます。

保育園に関する要望等は担当職員へお申し出ください。

解決責任者：園長　　畠中　祥好

受付担当者：副園長　　紀平　知子

主任保育士　　二飯田　幸香

２．解決のための第三者委員について

直接、保育園に言い難いことや、何度申し出ても解決されないようなことに対応するため、第三者委員として次の1名の方に依頼しております。

第三者委員へ直接、要望等を申し出られるか、または保育園への申し出に際し、立会いを依頼すること等ができます。

第三者委員：幡地　侑雄

第三者委員の電話番号は桜川保育園までお問い合わせください。

解決担当者へ直接、申し出ることもできます。

法人が依頼している第三者委員へ直接、申し出ることもできます。

解決の記録および報告

受け付けた要望等は、受付担当者から解決責任者及び関係職員へ回覧し、円滑・円満な解決に努めます。原則として、すべての要望等は、第三者委員に報告いたします。申し出の方で第三者委員への報告を拒否される場合は報告いたしませんので、その旨用紙にご記入ください（匿名の手紙、電話等はすべて第三者委員へ報告します。）

解決の通知

受け付けた要望等は、解決責任者より所定の用紙により、改善されたものの通知書、調査を実施したことの報告書または調査を行わない旨の通知書をもって申出人へ通知します。

解決の公表

個人情報に関するものを申出人が拒否された場合を除き、要望等の解決について毎年度終了後に、ホームページ、園の掲示板において公表し、サービスの改善に努めます。

令和4年度における苦情について

## 苦情ありません