



## 苦情処理について



苦情・不満・意見・要望を解決するための仕組みを導入しています。

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ュニ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遠慮なくお申し出くだ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。

### <苦情解決のための体制について>

#### 1. 苦情申出窓口の設置について

保育園に関する要望等を解決するため、苦情解決責任者、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。

〈苦情解決担当者〉

苦情責任者：園 長            西山 和代

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のしおりをご覧ください。

苦情解決担当者へ直接、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。

**※当園では玄関に用棒・苦情等に係るご意見箱を設置しております。**

**お気軽にご利用ください。**

