

令和 3年 4月 1日

保護者の皆様方へ

笹丘セレーナ保育園園長 浦田真弥

「苦情解決のための窓口等の設置」について

本事業所では、保護者の皆様方からの苦情に対する申出窓口を設け、適切に対応する仕組みを整えることといたしました。

本事業所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のとおり設置し、苦情解決に努めることといたしましたので、お知らせします。

記

1. 苦情解決責任者 浦田真弥（施設長）

2. 苦情受付担当者 山田基寛（主任）

3. 第三者委員 筑紫 大介（監事, 090-9537-3025 ）  
小川 清春（監事, 090-7477-8872 ）

4. 苦情の種類について

児童の処遇内容、職員の対応、施設の運営管理に関するもの。

※施設で対応できないものを除きます。（保育士の国の配置基準がおかしい、保育料が高いなど）

5. 苦情解決の方法

（1）苦情の受付

苦情は面接、電話、手紙などにより苦情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を申し出ることもできます。

（2）苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情は苦情解決責任者（施設長）と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、報告を受けた旨、苦情申出人に連絡します。

（3）苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立ち会いを求めることができます。