

苦情解決

のぞみ保育園

苦情解決のしくみ

苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図ることが重要である。

1. 苦情相談解決責任者

長尾 ゆかり（園長）

2. 苦情相談受付担当者

土井 幸恵（主任保育士）

3. 第三者委員

（１）船戸 朝子 （連絡先 66-0146）〔任期 令和元年 12 月 1 日～4 年 11 月 30 日〕

（２）小林 利江 （連絡先 65-2744）〔任期 令和元年 12 月 1 日～4 年 11 月 30 日〕

4. 苦情・相談解決の方法

（１）苦情・ご相談の受付

苦情・相談は面接、電話、書面などにより苦情相談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・相談を申し出ることもできます。

（２）苦情・相談受付の報告・確認

苦情相談受付担当者が受け付けた苦情・相談を苦情相談解決責任者と第三者委員（苦情相談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、苦情相談申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

（３）苦情・相談解決のための話し合い

苦情相談解決責任者は、苦情相談申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。

その際、苦情相談申出人は、第三者委員の助言や立ち合いを求めることができます。

なお、第三者委員の立ち合いによる話し合いは、次により行います。

ア）第三者委員による苦情・相談内容の確認

イ）第三者委員による解決案の調整、助言

ウ）話し合いの結果や改善事項等の確認