

## 苦情要望に関して

### ◆ご意見・ご要望の仕組みについて

利用者の皆様と保育園のコミュニケーションの活性化を目指して、「ご意見・ご要望(以下要望等とする)を解決するための仕組みに関する規定」を設け、利用者の皆様の要望等に的確に応え、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、進めて参りたいと考えております。お気づきの事があれば、どんな小さなことでも結構ですので、

### ◆目的

1. 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。
2. 利用者個人の権利を擁護するとともに、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。
3. 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。

### ◆解決の体制

#### 1. 解決のための園内体制について

保育園に関する要望等を解決するため、城南保育園では園長をその責任者とし、主任保育士を受付担当と決めました。保育園に関する要望等は担当職員へお申し出ください。

- (1) 解決責任者 園長 工藤智子
- (2) 受付担当者 主任保育士 由佐 未希

#### 2. 解決のための第三者委員会について

直接保育園にいい難いことや、何度いっても解決しないようなことを解決するため、第三者委員会を設置しました。第三者委員会へ直接、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ち合いをお願いする等できます。連絡先が園内に掲示しています。

### ◆申し出について

1. 要望等は所定の用紙を使用し、直接保育園の受付担当者に申し出てください。
2. 解決責任者である園長へ直接申し出ることできます。
3. 保育園でお願いしている第三者委員会へ直接申し出ることできます。

### ◆解決の記録と報告

受け付けた要望等は、受付担当者から解決責任者である園長、関係職員へ回覧し、円滑・円満な解決に努めます。第三者委員会への報告を原則としますが、申し出の方で第三者委員会への報告を拒否される場合は報告をしませんので、その旨を用紙にご記入ください。匿名の手紙、電話等による要望等はすべて第三者委員会へ報告します。

### ◆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をもって申し出人へ通知します。

### ◆解決の公表

個人情報に関するものや申込者が拒否した場合を除いて、要望等の解決について、毎年度終了後に事業報告やホームページにおいて公表し、保育園の改善に努めます。

## 苦情・要望の結果について

令和4年度 苦情等はありませんでした

令和5年度 苦情等はありませんでした