

令和4年度

「苦情窓口」の設置について

とりのきくじら保育園

とりのきくじら保育園では、保護者の皆様からの苦情に適切に対応する体制を整えることにしました。その為に苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員会を下記のように定め、苦情の解決に努めることになりましたので、お知らせします。

記

苦情窓口担当者 泉 仁美

苦情解決担当者 前野 智恵美

第三者委員 主任児童委員 松本 公子 (TEL 089-982-0371)

いりふね 和晃 (TEL 089-983-1123)

1. 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は、面接、電話、書面等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) 苦情受付報告

苦情受付担当者が受け付けた苦情は、苦情解決責任者と第三者委員（苦情解決責任者で解決可能な場合は除く）に報告します。

第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知し、直接苦情を受け付けた場合は、苦情申請書で苦情解決責任者まで報告いたします。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申し出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申し出人は、第三者委員の助言や立ち合いを求めることが出来ます。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

以上