

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「苦情等」とする）を解決するための仕組みに関する規程」を設け、利用者の 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。

## 苦情解決の仕組み（手順）

### □ 利用者等への周知

◎ 園内への掲示、お便りなどにより

苦情解決責任者の氏名（園長）、苦情受付担当者の氏名（主任保育士等）、第三者委員の氏名と連絡先、苦情解決の仕組みを周知します。

### □ 利用者より苦情を随時受け付け

◎ 苦情の内容

◎ 苦情申出人の希望・要望など

◎ 第三者委員への報告の要否

苦情申し出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言・立ち会の要否  
（不要の場合には苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いによる解決を図ります）

### □ 苦情の記録

◎ 苦情受付から解決、改善までの経過について書面に記録します。

### □ 苦情申出人との話し合いによる解決

● 必要に応じて第三者の助言・立ち会い

◎ 話し合いにおいて第三者委員の立ち会いを要請することができます。

◎ 一定期間ごとに苦情結果について報告し、必要な助言を受けます。

◎ 苦情申出人に改善を約束した事項について一定期間経過後、苦情申出人と第三者委員に報告します。

### □ 第三者委員の話し合いによる話し合い

◎ 第三者委員による苦情内容の確認

◎ 第三者委員による解決案の調整、助言

◎ 話し合いの結果や改善事項などの書面での記録と確認

### □ 解決の公表

◎ 第三者委員による苦情内容の確認

個人情報に関するものや申込者が拒否した場合を除き、第三者委員が解決に関わった苦情等について、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。

---

## 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き、第三者委員が解決に関わった苦情等について、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。

- ・ 2016 年度は、第三者委員立会いの下、行われた苦情解決はありませんでした。
- ・ 2017 年度は、第三者委員立会いの下、行われた苦情解決はありませんでした。
- ・ 2018 年度は、第三者委員立会いの下、行われた苦情解決はありませんでした。
- ・ 2019 年度は、第三者委員立会いの下、行われた苦情解決はありませんでした。
- ・ 2020 年度は、第三者委員立会いの下、行われた苦情解決はありませんでした。